Consulta rápida para a administração avançada do Avaya Communication Manager

03-300364PT-BR
Edição 2
Junho de 2005
Versão 3.0

Este documento contém informações relacionadas ao Avaya Communication Manager (conforme definido abaixo) e à Documentação ("Produto"). "Documentação" significa este documento e os manuais informativos da Avaya em formato impresso ou eletrônico, contendo instruções de operação e especificações de desempenho que a Avaya ou seus fornecedores normalmente disponibilizam aos usuários de seus produtos e que a Avaya fornece aos Usuários finais juntamente com os Produtos. "Usuário final" significa qualquer cliente da Avaya ou de seus revendedores autorizados, ou ainda qualquer usuário final do Produto. Consulte o DVD/CD de Software e Documentação incluído para obter informações legais e de licenciamento adicionais.

Este documento inclui:

Aviso

As alterações e correções feitas nas informações deste documento serão incorporadas em versões futuras.

Declaração de isenção de responsabilidade

A Avaya, suas afiliadas ou subsidiárias ("Avaya") não se responsabilizam por modificações, inclusões ou exclusões feitas na versão original impressa da Documentação, salvo quando tais modificações, inclusões ou exclusões forem realizadas pela Avaya. O Usuário final concorda em não responsabilizar civilmente a Avaya, seus agentes, representantes, diretores, executivos e funcionários por quaisquer reivindicações, processos judiciais, reclamações e julgamentos resultantes de ou relacionados a futuras modificações, inclusões ou exclusões feitas na Documentação pelo próprio Usuário final.

Garantia

A Avaya fornece uma garantia limitada para o Produto. Consulte o contrato de venda do cliente para se informar sobre os termos da garantia limitada. Além disso, o idioma padrão da garantia da Avaya, assim como as informações relativas ao suporte ao Produto dentro do período de garantia, estão disponíveis no seguinte site da Web: http://www.avaya.com/support.

Licença

O USO OU A INSTALAÇÃO DO PRODUTO INDICA A ACEITAÇÃO DO USUÁRIO FINAL DOS TERMOS GERAIS DA LICENÇA DISPONÍVEIS NO SITE DA AVAYA NA WEB, EM: http://www.avaya.com/support ("GENERAL LICENSE TERMS"). NÃO UTILIZE O PRODUTO CASO NÃO CONCORDE COM OS TERMOS GERAIS DA LICENÇA. ALÉM DO TERMOS GERAIS DA LICENÇA, OS SEGUINTES TERMOS E RESTRIÇÕES DA LICENÇA APLICAM-SE AO PRODUTO.

A Avaya concede ao Usuário final uma licença dentro do escopo dos tipos de licenças descritos a seguir. O número aplicável de licenças e unidades de capacidade para o qual a licença é concedida será um (1), a não ser que um número diferente de licenças ou unidades de capacidade seja especificado na Documentação ou em outros materiais disponíveis ao Usuário final. "Processador designado" significa um único dispositivo de computação independente. "Servidor" significa um Processador designado que hospeda um aplicativo de software que será acessado por diversos usuários. "Software" significa os programas de computador no código-objeto, originalmente licenciados pela Avaya e posteriormente utilizados pelo Usuário final, seja sob a forma de produtos independentes ou pré-instalados no Hardware. "Hardware" significa os produtos padrão de hardware, originalmente vendidos pela Avaya e posteriormente utilizados pelo Usuário final.

Licença de sistema(s) designados (DS). O Usuário final poderá instalar e usar cada cópia do Software em apenas um Processador designado, a não ser que um número diferente de Processadores designados seja indicado na Documentação ou em outros materiais disponíveis para o Usuário final. A Avaya poderá exigir que os Processadores designados sejam identificados por tipo, número de série, chave da facilidade, local ou outra designação específica, ou que sejam fornecidos pelo Usuário final à Avaya pelos meios eletrônicos estabelecidos pela Avaya especificamente para esse propósito.

Licença de usuários simultâneos (CU). O Usuário final poderá instalar e usar o Software em vários Processadores designados ou em um ou mais Servidores, desde que apenas o número licenciado de Unidades esteja acessando e usando o Software a qualquer momento específico. Uma "Unidade" significa a unidade na qual a Avaya, a seu próprio critério, baseia os preços de suas licenças, podendo ser, sem limitação, um agente, uma porta ou um usuário, uma conta de e-mail ou de correio de voz em nome de uma pessoa ou função corporativa (por exemplo, um webmaster ou funcionário de assistência técnica) ou uma entrada de diretório no banco de dados administrativo utilizado pelo Produto que permite a interface de um usuário com o Software. As Unidades podem ser vinculadas a um Servidor específico e identificado.

Licença de usuário nomeado (NU). O cliente poderá: (i) instalar e usar o Software em um único Processador designado ou Servidor por Usuário nomeado autorizado (definido abaixo); ou (ii) instalar e usar o Software em um Servidor desde que apenas Usuários nomeados autorizados acessem e usem o Software. “Usuário nomeado” significa um usuário ou dispositivo que foi expressamente autorizado pela Avaya a acessar e usar o Software. De acordo com o próprio critério da Avaya, um “Usuário nomeado” pode ser, sem limitação, designado por nome, função corporativa (por exemplo, um webmaster ou funcionário de assistência técnica), uma conta de e-mail ou de correio de voz em nome de uma pessoa ou função corporativa ou uma entrada de diretório no banco de dados administrativo utilizado pelo Produto que permite a interface de um usuário com o Produto.

Licença “Shrinkwrap” (SR). Em relação ao Software que contém elementos oferecidos por fornecedores de terceiros, o Usuário final pode instalar e usar o Software em conformidade com os termos e as condições da licença do tipo “shrinkwrap” ou “clickwrap” que acompanha o Software (Licença “Shrinkwrap”). O texto da Licença “Shrinkwrap” será disponibilizado pela Avaya sob solicitação do Usuário final (consulte “Direitos autorais” a seguir para obter mais informações).

Copyright

A menos que expressamente especificado de outra maneira, o Produto está protegido por direitos autorais e por outras leis de direitos proprietários. A reprodução, a transferência ou o uso não autorizado pode representar uma violação criminal e civil sob as leis aplicáveis.

Determinados programas de Software, ou partes desses programas, incluídos no Produto podem conter software distribuído e protegido por contratos de terceiros (“Componentes de terceiros”), que podem conter termos que ampliam ou limitam os direitos de uso de partes específicas do Produto (“Termos de terceiros”). As informações que identificam os Componentes de terceiros e os Termos de terceiros aplicáveis estão disponíveis no site da Avaya na Web, em http://www.avaya.com/support.

As declarações de isenção de responsabilidade de garantias e as limitações de responsabilidade definidas nos Termos de terceiros não afetam nenhuma garantia expressa ou limitação de responsabilidade que possa ter sido fornecida a você pela Avaya de acordo com os termos da licença que abrangem o Produto contidos em um contrato de licença separado e por escrito, firmado entre você e a Avaya. No caso de um conflito entre os Termos gerais da licença ou o seu contrato de vendas do cliente e os Termos de terceiros, os Termos de terceiros deverão prevalecer apenas para os Componentes de terceiros.

Declaração de isenção de responsabilidade quanto a segurança e vírus

A decisão do Usuário final de adquirir produtos de terceiros é responsabilidade exclusiva do Usuário final, mesmo que a Avaya ajude o Usuário final a identificar, avaliar ou selecionar os produtos. A Avaya não se responsabiliza e não será responsabilizada pela qualidade ou pelo desempenho de produtos de terceiros ou de seus fornecedores.

TODAS AS INFORMAÇÕES SÃO CONSIDERADAS COMO CORRETAS NO MOMENTO DA PUBLICAÇÃO E SÃO FORNECIDAS “NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM”. A AVAYA ISENTA-SE DE TODAS AS GARANTIAS, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO GARANTIAS DE COMERCIABILIDADE E ADEQUAÇÃO A UM OBJETIVO EM PARTICULAR E, ALÉM DISSO, A AVAYA NÃO FORNECE REPRESENTAÇÕES OU GARANTIAS DE QUE OS PROCEDIMENTOS RECOMENDADOS ELIMINARÃO AS AMEAÇAS DE SEGURANÇA OU DE VÍRUS NOS SISTEMAS DO USUÁRIO FINAL. EM NENHUMA HIPÓTESE A AVAYA DEVERÁ SER RESPONSABILIZADA POR QUAISQUER DANOS RESULTANTES DAS OU RELACIONADOS ÀS INFORMAÇÕES OU AÇÕES AQUI FORNECIDAS OU RECOMENDADAS, INCLUINDO DANOS DIRETOS, INDIRETOS E CONSEQÜENCIAIS, PERDA DE LUCROS NOS NEGÓCIOS OU DANOS ESPECIAIS, MESMO QUE A AVAYA TENHA SIDO AVISADA SOBRE A POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS.

A Avaya não garante que este Produto seja imune ou impedirá o uso não autorizado dos serviços de telecomunicações ou dos recursos acessados por ou conectados a esse Produto. A Avaya não é responsável por quaisquer danos ou despesas resultantes de usos não autorizados ou instalações incorretas dos patches de segurança disponibilizados de tempos em tempos.

Qualquer suspeita de vulnerabilidade nos produtos da Avaya deverá ser reportada à Avaya pelo e-mail securityalerts@avaya.com.

Marcas comerciais

Todas as marcas comerciais identificadas por ® e ™ são marcas comerciais registradas ou marcas comerciais da Avaya Inc. Todas as outras marcas comerciais pertencem a seus respectivos proprietários.

Índice

Bem-vindo

O porquê de outro manual de instruções

Você nos informou que queria instruções passo a passo sobre as tarefas administrativas avançadas do Avaya Communication Manager. Este manual contém as informações necessárias para a administração avançada do seu sistema telefônico.

Ele contém instruções para que você possa executar as tarefas não abordadas no *Consulta rápida* para a administração básica do *Avaya Communication Manager*, 03-300363PT-BR. Algumas etapas podem variar um pouco entre as diferentes versões do software, mas as instruções fornecidas irão ajudá-lo nas operações mais avançadas.

Escrevemos este manual para você

Use este manual se você for um administrador do sistema. Use-o antes de participar do treinamento e leve-o para as suas aulas. Faça marcações e anotações e use-o diariamente, mesmo depois de ter completado o treinamento.

Este manual se destina a você se:

- Você for um novo administrador substituindo alguém.
- Você estiver substituindo temporariamente o administrador da empresa.
- Você deseja refrescar a memória.

Que informações estão contidas neste manual

O *Consulta rápida para a administração avançada* está dividido em seções para ajudá-lo a localizar informações sobre tópicos avançados.

Gerenciar troncos descreve os diferentes tipos de troncos e como adicionar um grupo de troncos.

Configurar o serviço noturno explica como configurar o serviço noturno e como tipos diferentes de serviços noturnos funcionam juntos.

Gerenciar anúncios explica como adicionar, registrar, alterar, apagar e fazer backup de anúncios.

Gerenciar grupos de busca descreve como configurar grupos de busca. Explica como as chamadas para um grupo de busca são atendidas e mostra diferentes métodos de distribuição de chamadas.

Gerenciar vetores e VDNs fornece uma visão geral de vetores e Números de diretório de vetores (VDN). Oferece a você instruções básicas para escrever vetores simples.

Uso de relatórios descreve como gerar, listar, imprimir e programar alguns dos relatórios básicos no seu sistema. Explica também como usar alguns relatórios comuns e como interpretar as informações do relatório.

Compreender as centrais de atendimento fornece uma visão geral das centrais de atendimento.

Como utilizar este manual

Familiarize-se com os seguintes termos e convenções. Eles ajudarão você a usar este manual com o Communication Manager.

- Uma “tela” é a exibição de campos e prompts que aparecem no monitor de um terminal. Consulte Figura 1: Tela Trunk Group (Grupo de troncos) na página 27 para ver um exemplo de uma tela e como ela é mostrada neste manual.
- A Avaya usa o termo “telefone” neste manual. Outros manuais talvez se refiram ao telefone como terminais de voz, ramais ou pontos de terminação.
- As teclas são impressas em uma fonte em negrito: **Tecla**.
- Os títulos das telas são impressos em uma fonte em negrito: **Nome da tela**.
- Os nomes dos campos são impressos em uma fonte em negrito: **Nome do campo**.
- O texto (e não os comandos) que você precisa digitar em um campo é impresso em uma fonte em negrito: **texto**.
- Os comandos são impressos em uma fonte em negrito com largura constante: **`comando`**.
- As variáveis são impressas em uma fonte em negrito itálico e com largura constante: ***`variável`***.
- Mostramos os comandos completos neste manual, mas você também pode usar versões resumidas dos comandos. Por exemplo, em vez de digitar **`list configuration station`**, você pode digitar **`list config sta`**.

- Se precisar de ajuda para construir um comando ou preencher um campo, lembre-se de usar a tecla **HELP**.
  - Quando você pressiona **Help** em qualquer parte da linha de comando, o sistema exibe uma lista dos comandos disponíveis.
  - Quando você pressiona **Help** com o cursor em um campo de uma tela, o sistema exibe uma lista das entradas válidas para esse campo.
- As mensagens exibidas pelo sistema são impressas em uma fonte em negrito: **mensagem do sistema**.
- Para passar a um determinado campo de uma tela, utilize a tecla **Tab**, as setas de direção ou a tecla **Enter** do teclado.
- Se você estiver usando um software de emulação de terminal, precisará determinar as teclas que correspondem a **Enter**, **Return**, **Cancel**, **Help** e **Next Page**.
- Os comandos e as telas da versão mais recente do Communication Manager serão mostrados. Substitua-os pelos comandos apropriados do seu sistema e consulte os manuais disponíveis.
- A linha de estado ou a linha de mensagens está próxima à base do seu monitor. É nesse local que o sistema exibe mensagens para você. Verifique a linha de mensagens para ver como o sistema reage à sua entrada. Anote a mensagem se você precisar ligar para a linha de suporte.
- Quando um procedimento exigir que você pressione **Enter** para salvar suas alterações, a tela será limpa. O cursor retornará ao prompt de comando. A linha de mensagens mostra “**command successfully completed**”, indicando que o sistema aceitou as alterações.

Avisos

As advertências que talvez sejam mostradas neste livro significam o seguinte:

Nota:

Uma nota chama a atenção para informações neutras ou positivas que complementam o texto principal. Uma nota também chama a atenção para informações valiosas independentes do texto principal.

Importante:

Uma nota importante chama a atenção para situações que podem causar problemas sérios.

Dica:

Uma dica chama a atenção para informações que podem ajudá-lo a aplicar as técnicas e os procedimentos descritos no texto. Uma dica pode incluir atalhos de teclado ou métodos alternativos que talvez não sejam óbvios.

CAUTELA:

Uma declaração de cautela chama a atenção para situações que podem resultar em danos ao software, perda de dados ou interrupção do serviço.

ADVERTÊNCIA:

Uma declaração de advertência chama a atenção para situações que podem resultar em danos ao hardware ou ao equipamento.

PERIGO:

Uma declaração de perigo chama a atenção para situações que podem resultar em danos físicos a você ou a outras pessoas.

 ALERTA DE SEGURANÇA:

Um alerta de segurança chama a atenção para situações que podem aumentar o potencial de fraudes de tarifação ou outro uso não autorizado do seu sistema de telecomunicações.

 ALERTA ELETROSTÁTICO:

Um alerta eletrostático chama a atenção para situações que podem resultar em danos a componentes eletrônicos causados por descarga eletrostática (ESD).

Sistemas, placas e módulos de mídia

- A palavra “sistema” é um termo geral que abrange todas as referências a um servidor de mídia Avaya com o Communication Manager em execução.
- Os códigos das placas (TN780 ou TN2182B, por exemplo) são mostrados com o *menor sufixo alfabético aceitável* (como o “B” no código TN2182B). Em geral, um sufixo alfabético mais extenso do que este também é aceitável. Contudo, nem todas as *versões* de código de sufixo mínimo ou de um código mais extenso são necessariamente aceitáveis. O sufixo “P” significa que firmware pode ser transferido por download para a placa.
- O termo “gabinete” se refere ao invólucro externo (armação) dos Media Gateways MCC1, SCC1, CMC1, G600 ou G650. As placas são instaladas no gabinete em um determinado slot de um compartimento (fila) específico.

- A designação “***UUCSSpp***” se refere ao local (endereço) de uma placa, na ordem gabinete-compartimento-slot-porta. Nessa designação de endereço, ***UU*** corresponde ao número do gabinete, ***C*** à letra do compartimento, ***SS*** ao número do slot de uma placa específica e ***pp*** (se for aplicável) a uma determinada porta da placa. Um exemplo de endereço da porta 4 de uma placa em um Media Gateway MCC1 teria a seguinte aparência: 02A0704.
- Um Media Gateway G350 ou G700 utiliza módulos de mídia, em vez de placas. O endereço do módulo de mídia é designado como ***XXX*****V*****Spp***, onde ***XXX*** corresponde ao número programado do gateway de mídia, **V*****S*** ao número do slot da localização de um determinado módulo de mídia do gateway de mídia, e ***pp*** (se aplicável) a uma determinada porta do módulo de mídia. O **V** não é uma variável e precisa ser incluído no comando exatamente onde é mostrado. Um exemplo de endereço da porta 4 do slot V3 de um Media Module MM711 de um Media Gateway G700 teria a seguinte aparência: 002V304. Se houver um Media Server S8300 instalado em um Media Gateway G700, ele deverá ser instalado no slot número V1.

Marcas comerciais

Todas as marcas comerciais identificadas por ® ou ™ são marcas comerciais registradas ou marcas comerciais, respectivamente, da Avaya Inc. Todas as outras marcas comerciais pertencem a seus respectivos proprietários.

Questões de segurança

Fraude de tarifação é o roubo de serviços interurbanos. Quando uma fraude de tarifação ocorre, a sua empresa arca com as despesas. Para obter informações sobre como evitar a fraude de tarifação, consulte o *Avaya Toll Fraud and Security Handbook,* 555-025-600. Você também pode telefonar para a Linha de suporte para questões de segurança da Avaya no número +1 800 643 2353 ou entrar em contato com o representante local da Avaya.

Manuais relacionados

Dois outros manuais complementam este manual:

- *Consulta rápida para a administração básica do Avaya Communication Manager*, 03-300363PT-BR
- *Consulta rápida para os diagnósticos básicos do Avaya Communication Manager*, 03-300365PT-BR

O *Administrator Guide for Avaya Communication Manager*, 03-300509, explica as facilidades e interações do sistema em detalhes. O Administrator Guide fornece uma referência sobre como planejar, operar e administrar o sistema.

Nota:
Antes de abril de 1997, essas mesmas informações estavam em dois manuais separados: o *DEFINITY Implementation* e o *DEFINITY Feature Description*.

Também nos referimos aos seguintes manuais:

- *Descrição geral do Avaya Communication Manager*, 03-300468PT_BR
- *Reports for Avaya Communication Manager*, 555-233-505

- *Avaya Communication Manager Call Center Software Basic Call Management System (BCMS) Operations*, 07-300061
- *Avaya Communication Manager Call Center Software Call Vectoring and Expert Agent Selection (EAS) Guide*, 07-300303
- *Avaya Communication Manager Call Center Software Automatic Call Distribution (ACD) Guide*, 07-300301
- *Installation for Adjuncts and Peripherals for Avaya Communication Manager*, 555-233-116
- *Avaya Products Security Handbook*, 555-025-600

Queremos saber a sua opinião

Queremos saber os aspectos que você gosta ou não neste manual. Embora não possamos responder pessoalmente a todas as opiniões, lemos todas as respostas. As suas sugestões tornam este manual mais útil para todos.

Escreva para:	Avaya Product Documentation Group Room B3-H13 1300 W. 120th Avenue Denver, CO 80234 EUA
Envie fax para:	+1 303 538 1741
Envie e-mail para:	document@avaya.com

Como obter este manual pela Web

Se você tiver acesso à Internet, poderá visualizar e fazer o download da última versão do *Consulta rápida para a administração avançada do Avaya Communication Manager*. Para visualizar este manual, você deve ter uma cópia do Acrobat Reader.

Nota:
Se você não tiver o Acrobat Reader, poderá obter uma cópia gratuita no seguinte endereço: http://www.adobe.com.

Para obter a versão mais recente deste manual:

1. Visite o site de suporte da Avaya na Web: http://www.avaya.com/support/.
2. Clique na caixa de texto **Search**.
3. Digite **03-300364PT-BR** (o número do documento) na caixa de texto **Search** e, em seguida, clique na tecla de seta.

Como encomendar cópias adicionais

Ligue para:	Avaya Publications Center Voz: +1-800-457-1235 ou +1-207-866-6701 Fax: +1-800-457-1764 ou +1-207-626-7269
Escreva para:	Globalware Solutions Attn: Avaya Account Management 200 Ward Hill Ave Haverhill, MA 01835 EUA
E-mail:	totalware@gwsmail.com
Pedido:	N° do documento 03-300364PT-BR, Edição 2, Junho de 2005

Podemos incluir o seu nome em uma lista de pedidos, para que você receba automaticamente versões atualizadas deste manual. Para obter mais informações e para receber edições futuras deste manual, entre em contato com o Avaya Publications Center.

Como obter ajuda

Se precisar de mais assistência, visite o site de suporte da Avaya na Web: http://www.avaya.com/support/.

- Nos Estados Unidos, clique no link **Escalation Contacts** localizado sob **Contact Support**. Em seguida, clique no link correspondente ao tipo de suporte necessário.
- Fora dos Estados Unidos, clique no link **Escalation Contacts** localizado sob **Contact Support**. Em seguida, clique em **International Services** para obter os números de telefone dos Centros de excelência internacionais.

Você também pode acessar os serviços listados a seguir nos EUA. É possível que você tenha que adquirir um contrato de serviço extensivo para usar alguns desses serviços. Entre em contato com o representante autorizado da Avaya para obter mais ajuda e solucionar dúvidas.

Avaya Communication Manager Helpline (Linha de suporte do Avaya Communication Manager, para obter ajuda sobre administração de facilidades e aplicações do sistema)	+1 800 225 7585
Avaya National Customer Care Center Support Line (Centro nacional de atendimento ao cliente da Avaya, para questões de manutenção e consertos)	+1 800 242 2121
Avaya Toll Fraud Intervention (Intervenção contra fraude de tarifação da Avaya)	+1 800 643 2353
Avaya Corporate Security (Segurança empresarial da Avaya)	+1 800 822 9009

1: Gerenciar troncos

Essa seção fornece uma visão geral dos troncos e informa como adicionar grupos de troncos ao seu sistema.

Como entender os troncos

Os troncos conduzem os sinais de telefone de um local para outro. Por exemplo, um tipo de tronco transporta sinais de telefone do seu sistema para a central pública (CO).

Os grupos de troncos executam funções específicas. Use a tabela a seguir para ajudar a determinar que tipos de grupos de troncos a sua empresa usa.

grupo de troncos	descrição
Acesso	Utilize os troncos de acesso para conectar sistemas-satélite ao sistema principal da Rede tandem eletrônica (ETN). Os troncos de acesso não dispõem de Marcas de classes de transporte (TCM), e, portanto, fornecem aos chamadores via satélite acesso irrestrito aos troncos de chamadas externas no sistema principal.
APLT	Os troncos de Terminação de linhas privadas avançadas (APLT) são utilizados em redes privadas. Os troncos APLT permitem a identificação automática do número do chamador (ANI) dentro do canal de voz.

grupo de troncos	descrição
CAMA	Os troncos Contabilização automática de mensagens centralizadas (CAMA) encaminham chamadas de emergência para os sistemas 911 avançados da comunidade local (911 é o número de telefone de emergência nos EUA).
CO	Normalmente, os troncos da Central pública (CO) conectam o seu sistema à central pública local, mas eles também podem conectar adjuntos, como sistemas externos de busca e módulos de dados.
CPE	Os troncos de Equipamento nas instalações do cliente (CPE) conectam adjuntos, como pagers e fontes de anúncios ou música, ao sistema.
DDR	Os troncos de Discagem direta a ramal (DDR) conectam as chamadas recebidas diretamente aos ramais internos, sem mobilizar um atendedor ou outro ponto central.
DIOD	Os troncos de Discagem direta a ramal bidirecional (DIOD) conectam as chamadas de entrada e saída diretamente ao seu sistema.
DMI-BOS	Os troncos de Sinalização orientada por bits — Interface digital multiplexada (DMI-BOS) conectam um sistema a um computador host ou a outro sistema.
FX	Os troncos de Central estrangeira (FX) conectam as chamadas a uma central pública que não for local como se o fosse. Utilize os troncos FX para reduzir as tarifas de longa distância, se a sua empresa efetuar um grande volume de chamadas de longa distância a um determinado código de área.

grupo de troncos	**descrição**
RDSI	Os troncos da Rede digital de serviços integrados (RDSI) permitem o envio de informações de voz, dados, vídeo e sinalização com as chamadas. Existem dois tipos de troncos RDSI: A Interface de taxa básica RDSI (RDSI-BRI) conecta telefones, computadores pessoais e outros dispositivos de mesa ao sistema. Interface de taxa primária RDSI (RDSI-PRI) conecta equipamentos, como sistemas, à rede, e atua como uma interface entre equipamentos, como sistemas e computadores.
RLT	O Tronco de ligações liberadas (RLT) usa o Serviço de atendimento centralizado (CAS) para conectar sistemas remotos a atendedores que estão em um local central.
Tandem	Os troncos tandem são um tipo de linha de junção usada em redes de grande porte.
Junção	As linhas de junção conectam um sistema à central pública ou dois sistemas de uma rede privada.
WATS	Os troncos de Serviços de telecomunicações de área ampla (WATS) possibilitam a realização de chamadas a determinadas áreas a um custo fixo. Utilize os troncos WATS para reduzir as contas de chamadas de longa distância, caso a sua empresa realize muitas chamadas para uma determinada área geográfica da América do Norte.

Adicionar grupos de troncos

Ocasionalmente, as exigências de telefone da sua empresa mudam e você precisa adicionar novos grupos de troncos ao seu sistema. Por exemplo, talvez a sua empresa esteja expandindo e você precise ter acesso bidirecional adicional entre o seu sistema e a companhia telefônica local ou a CO. Depois de realizar algumas pesquisas, você decide que precisa adicionar outro tronco de CO.

Quando decidir que precisa adicionar um novo tronco, entre em contato com o seu fornecedor. Dependendo do tipo de tronco que você deseja adicionar, o fornecedor pode ser a sua companhia telefônica local, um fornecedor de serviços interurbanos ou um outro fornecedor de serviços.

Quando você conversar com o seu fornecedor, ele perguntará que tipo de serviço deseja adicionar. No nosso exemplo, solicite o serviço de CO.

O fornecedor deverá confirmar o tipo de sinal que você deseja e fornecer um número de identificação de circuito para o novo tronco. Registre todos os números de ID ou especificações relativas ao fornecedor, caso você venha a ter problemas com esse tronco.

Nota:
Lembre-se de manter registros de todas as alterações feitas no sistema para referência futura.

Depois de ter solicitado o seu novo serviço e reunido todas as informações referentes ao novo tronco, você precisa configurar o sistema para reconhecer o novo grupo de troncos.

Antes de começar

Antes de administrar qualquer grupo de troncos, é necessário contar com uma ou mais placas do tipo apropriado, que contenha suficientes portas abertas para lidar com o número de troncos a serem incluídos. Para determinar as placas necessárias, consulte o *Guia de hardware do Avaya Communication Manager.*

Para adicionar um novo grupo de troncos:

1. Digite **`add trunk-group next`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Trunk Group** (Figura 1: Tela Trunk Group (Grupo de troncos) na página 27).

   O sistema atribui o próximo número de grupo de troncos disponível a esse grupo. No nosso exemplo, nós adicionamos o grupo de troncos 5.

Figura 1: Tela Trunk Group (Grupo de troncos)

```
 TRUNK GROUP
Group Number: 5                   Group Type: co            CDR Reports: y
  Group Name: outside calls              COR: 85 TN: 1         TAC:647
   Direction: two-way         Outgoing Display? n
 Dial Access: n                 Busy Threshold: 99           Night Service: 1234
Queue Length: 0             Country: 1                Incoming Destination: ____
   Comm Type: voice                   Auth Code? n   Digit Absorbtion List: ____
   Prefix-1?: y                     Trunk Flash? n        Toll Restricted? y
TRUNK PARAMETERS
         Trunk Type: loop start
 Outgoing Dial type: tone                                  Cut Through? n
  Trunk Termination: rc                       Disconnect Timing(msec): 500
        Auto Guard?: n     Call Still Held? n     Sig Bit Inversion: none
  Analog Loss Group:                               Digital Loss Group:
                                  Trunk Gain: high
Disconnect Supervision - In? y   Out? n
Answer Supervision Timeout: 10            Receive Answer Supervision? n
```

2. No campo **Group Type**, digite o tipo de tronco que você deseja adicionar. No nosso exemplo, digite **co**, que também é o padrão.

   Se você selecionar um tipo diferente de tronco, como DDR, o sistema mudará a tela e mostrará apenas os campos que se aplicam ao tipo de grupo de troncos que você está adicionando.

3. Digite um nome para identificar esse grupo de troncos no campo **Group Name**.

   No nosso exemplo, digite **outside calls**.

4. No campo **COR**, atribua uma Classe de restrição (COR) apropriada às permissões de chamada administradas no sistema. Esse campo controla quais são os usuários que podem fazer e receber chamadas através desse grupo de troncos.

   No nosso exemplo, digite **85**.

5. No campo **TAC**, digite o código que deseja utilizar para acessar o novo grupo de troncos.

   No nosso exemplo, digite **647**.

6. No campo **Direction**, indique a direção do fluxo de chamada.

   Para nosso exemplo, deixe o padrão de **two-way**.

7. Se você quiser direcionar chamadas para um ramal noturno, digite o número do namal no campo **Night Service**.

   No nosso exemplo, direcione chamadas noturnas para o ramal **1234**.

8. No campo **Comm Type**, digite o tipo de comunicação a ser utilizada pelo novo tronco.

   No nosso exemplo, digite **voice**.

9. No campo **Trunk Type**, digite **loop start**.

   Esse campo informa ao sistema como as chamadas nesse tronco serão enviadas ou recebidas. O fornecedor deve saber que tipo de tronco você pode usar para completar esse campo.

10. Clique em **Next** até que a seção **Group Member Assignments** seja exibida (Figura 2: Tela Trunk Group (Grupo de troncos) na página 29).

    Os campos exibidos nessa tela diferem de acordo com a configuração do seu sistema.

Figura 2: Tela Trunk Group (Grupo de troncos)

```
                              TRUNK GROUP
                        Administered Members (min/max): xxx/yyy
                            Total Administered Members: xxx

GROUP MEMBER ASSIGNMENTS
    Port       Code Sfx  Name          Night      Mode     Type  Ans Delay
 1: 1B1501___            5211_______ _________ _______ _____ _____
 2: 1B1523___            5212_______ _________ _______ _____ _____
 3: 1B1601___            5213_______ _________ _______ _____ _____
 4: 1B1623___            5214_______ _________ _______ _____ _____
 5: 1B1701___            5215_______ _________ _______ _____ _____
 6: _________            ___________ _________ _______ _____ _____
 7: _________            ___________ _________ _______ _____ _____
 8: _________            ___________ _________ _______ _____ _____
 9: _________            ___________ _________ _______ _____ _____
10: _________            ___________ _________ _______ _____ _____
11: _________            ___________ _________ _______ _____ _____
12: _________            ___________ _________ _______ _____ _____
13: _________            ___________ _________ _______ _____ _____
14: _________            ___________ _________ _______ _____ _____
15: _________            ___________ _________ _______ _____ _____
```

11. No campo **Port**, digite o número da porta da conexão física para cada membro que você está adicionando ao grupo de troncos.
12. No campo **Name**, digite o ID de circuito ou o número de telefone de cada membro.

    Essas informações são muito úteis para monitorar o seu sistema ou solucionar problemas, mas os campos precisam ser atualizados sempre que as informações forem alteradas.
13. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

2: Configurar o serviço noturno

Você pode utilizar o serviço noturno para direcionar chamadas para um local alternativo quando o grupo de atendimento principal não estiver disponível. Por exemplo, você pode administrar o serviço noturno para que qualquer um no departamento de marketing possa atender a chamadas recebidas quando o atendedor estiver almoçando ou já tiver ido embora.

Depois de administrar o serviço noturno para rotear chamadas, seus usuários finais só precisam pressionar uma tecla no terminal ou uma tecla de facilidade em seus telefones para alternar entre a cobertura normal e o serviço noturno.

Existem cinco tipos de serviços noturnos:

- Serviço noturno do grupo de busca — direciona as chamadas do grupo de busca para um destino do serviço noturno.
- Ramal do serviço noturno — direciona todas as chamadas do tronco de entrada para um destino do serviço noturno.
- Terminal atendedor do serviço noturno — direciona todas as chamadas de atendedores para um terminal Noturno ou Dia/ Noite.
- Serviço noturno do grupo de troncos — direciona as chamadas recebidas por grupos de troncos individuais a um destino do serviço noturno.
- Atendimento de tronco a partir de qualquer ramal (TAAS) — direciona as chamadas de entrada do atendedor e sinaliza com uma campainha ou alarme para alertar os outros funcionários para que atendam às chamadas.

Configurar o serviço noturno dos grupos de busca

Você pode administrar o serviço noturno do grupo de busca se quiser direcionar chamadas do grupo de busca para um destino de serviço noturno. Como exemplo, digamos que a sua linha de suporte no grupo de busca 3 não atenda a chamadas após as 18h. Quando os clientes telefonarem após o horário comercial, você gostaria que eles escutassem um anúncio solicitando que liguem novamente pela manhã.

Para configurar um serviço noturno para a sua linha de suporte, você precisa gravar um anúncio (no nosso exemplo, o anúncio está no ramal 1234) e, em seguida, modificar o grupo de busca para enviar as chamadas para esse ramal.

Para administrar o serviço noturno do grupo de busca 3:

1. Digite **change hunt-group *3***. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Hunt Group** do grupo de busca 3 (Figura 3: Tela Hunt Group (Grupo de busca) na página 32).

Figura 3: Tela Hunt Group (Grupo de busca)

```
                                HUNT GROUP
Group Number: 3                                          ACD: n
               Group Name: Accounting                             Queue: y
          Group Extension: 2011                                  Vector: n
               Group Type: ucd-mia                        Coverage Path: 1
                       TN: 1                 Night Service Destination: 1234
                      COR: 1                            MM Early Answer: n
            Security Code:
      ISDN Caller Display:

             Queue Length: 4
  Calls Warning Threshold:                            Port:
   Time Warning Threshold:                            Port:
```

2. Digite **1234** no campo **Night Service Destination**.

   O destino pode ser um ramal, um ramal de anúncio gravado, um número de diretório de vetores, um ramal do grupo de busca ou **attd** se você quiser direcionar chamadas para o atendedor.

3. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

Depois de modificar o grupo de busca, você também precisa atribuir uma tecla de facilidade `hunt-ns` a um telefone do grupo de busca, para que os usuários do grupo de busca possam ativar e desativar o serviço noturno.

Configurar o ramal do serviço noturno

Você pode usar o ramal do serviço noturno se quiser direcionar chamadas do tronco de entrada, chamadas DDR-LDN (Discagem direta a ramal-Número na lista telefônica) ou chamadas internas para o atendedor (chamadas ‘9’ discadas) para um destino do serviço noturno.

Como exemplo, digamos que o seu atendedor, que atende o ramal (Número na lista telefônica, LDN) 8100, geralmente vai embora às 18h. Quando os clientes ligarem para o ramal 8100 após o horário comercial, você gostaria que eles escutassem um anúncio solicitando que liguem novamente pela manhã.

Para configurar o ramal do serviço noturno, você precisa gravar o anúncio (no nosso exemplo, ele é gravado no ramal de anúncio 1234).

Todos os grupos de troncos são roteados pelo atendedor diretamente para esse destino de serviço noturno, a menos que você atribua o serviço noturno do grupo de troncos a um determinado grupo de troncos. Consulte Configurar o serviço noturno do grupo de troncos na página 35.

Para configurar o ramal do serviço noturno:

1. Digite **`change listed-directory-numbers`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Listed Directory Numbers** (Figura 4: Tela Listed Directory Numbers (Números na lista telefônica) na página 34).

Figura 4: Tela Listed Directory Numbers (Números na lista telefônica)

```
                          LISTED DIRECTORY NUMBERS
         Ext          Name                                 TN
      1: 8100         attendant 8100
      2:
      3:
      4:
      5:
      6:
      7:
      8:
      9:
     10:
                                            Night Destination: 1234
```

2. Digite **1234** no campo **Night Destination**.

   O destino pode ser um ramal, um ramal de anúncio gravado, um número de diretório de vetores ou um ramal de grupo de busca.

3. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.
4. Digite **`change console-parameters`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Console Parameters** (Figura 5: Tela Console Parameters (Parâmetros do terminal) na página 35).

Figura 5: Tela Console Parameters (Parâmetros do terminal)

```
                              CONSOLE PARAMETERS
         Attendant Group Name: OPERATOR
                          COS: 1                                    COR: 1
       Calls in Queue Warning: 5                  Attendant Lockout? y
                          CAS: none
                                              Night Service Act. Ext.:1234
                 IAS (Branch)? n            IAS Tie Trunk Group No.:
         IAS Att. Access Code:                Alternate FRL Station:
             Backup Alerting? n         DID-LDN Only to LDN Night Ext? n
```

5. No campo **DID-LDN Only to LDN Night Ext?**, digite **n**.
6. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

Depois de ter definido o ramal do serviço noturno, faça o atendedor usar a tecla do terminal noturno para ativar e desativar o serviço noturno.

Configurar o serviço noturno do grupo de troncos

Você pode usar o serviço noturno do grupo de troncos se quiser direcionar grupos de troncos individuais para o serviço noturno. O sistema redireciona as chamadas para o grupo de troncos ao destino de serviço noturno do grupo.

O serviço noturno do grupo de troncos substitui o ramal do serviço noturno. Como exemplo, digamos que você administre o serviço noturno do grupo de troncos e o seu atendedor ative o ramal de serviço noturno. Nesse caso, as chamadas para o grupo de troncos usam o destino do serviço noturno do tronco, em vez do destino do ramal do serviço noturno.

Vamos direcionar as chamadas noturnas do grupo de troncos 2 para o ramal 1245.

Para configurar o serviço noturno do grupo de troncos:

1. Digite **change trunk-group *2***. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Trunk Group** (Figura 6: Tela Trunk Group (Grupo de troncos) na página 36).

Figura 6: Tela Trunk Group (Grupo de troncos)

```
                                    TRUNK GROUP

Group Number: 2                     Group Type: co            CDR Reports: y
  Group Name: outside calls                COR: 1       TN: 1          TAC:647
   Direction: two-way         Outgoing Display? n
 Dial Access: n                 Busy Threshold: 99          Night Service: 1245
Queue Length: 0          Country: 1               Incoming Destination: ____
   Comm Type: voice                 Auth Code? n    Digit Absorbtion List: ____
   Prefix-1?: y                   Trunk Flash? n         Toll Restricted? y
TRUNK PARAMETERS
         Trunk Type: loop start
 Outgoing Dial type: tone                                  Cut Through? n
  Trunk Termination: rc                        Disconnect Timing(msec): 500
        Auto Guard?: n        Call Still Held? n      Sig Bit Inversion: none
  Analog Loss Group:                                 Digital Loss Group:
                                  Trunk Gain: high
Disconnect Supervision - In? y   Out? n
Answer Supervision Timeout: 10             Receive Answer Supervision? n
```

2. Digite **1245** no campo **Night Service**.

   O destino pode ser um ramal do serviço noturno, um ramal de anúncio gravado, um número de diretório de vetores, um ramal do grupo de busca, um grupo de ramais de atendimento simultâneo ou **attd** se você quiser direcionar a chamada para o atendedor.

3. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

Configurar o atendimento de tronco a partir de qualquer ramal

Em algumas circunstâncias, você pode querer que todos consigam atender as chamadas quando o atendedor não estiver presente. Use Atendimento de tronco a partir de qualquer ramal (TAAS) para configurar o sistema de modo que ele notifique a todos quando as chamadas tocarem. Em seguida, você pode dar aos usuários o código de acesso à facilidade TAAS para que eles possam atender a essas chamadas.

Quando o sistema está no modo de serviço noturno, as chamadas do terminal atendedor são redirecionadas para um dispositivo de alerta, como uma campainha ou alarme. Isso permite que outras pessoas no escritório saibam quando devem atender o telefone.

Nota:
Se ninguém atender a chamada, ela não será redirecionada para o serviço noturno.

Antes de começar

Você precisará de um dispositivo de toque de chamada e uma porta em uma placa de linha analógica. Consulte o *Guia de hardware do Avaya Communication Manager* para obter mais informações sobre a placa.

Vamos definir um código de acesso à facilidade (nós usaremos 71) e configurar o dispositivo de alerta para atendimento de tronco a partir de qualquer ramal.

Para definir o código de acesso à facilidade para TAAS:

1. Digite **`change feature-access-codes`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Feature Access Code (FAC)**.

2. Clique em **Next** até que o campo **Trunk Answer Any Station Access Code** seja exibido (Figura 7: Tela Feature Access Code (FAC) (Código de acesso à facilidade) na página 38).

Figura 7: Tela Feature Access Code (FAC) (Código de acesso à facilidade)

```
                               FEATURE ACCESS CODE (FAC)
      Per Call CPN Unblocking Code Access Code: #27
                  Priority Calling Access Code: #29
                           Program Access Code: #30
       Refresh Terminal Parameters Access Code: #31
              Remote Send All Calls Activation: #91      Deactivation: #92
               Self Station Display Activation:
                     Send All Calls Activation: #32      Deactivation: *32
         Station Firmware Download Access Code: #97
                       Station Lock Activation:          Deactivation:
      Station Security Code Change Access Code: #34
              Station User Admin of FBI Assign:                Remove:
  Station User Button Ring Control Access Code:
               Terminal Dial-Up Test Access Code: #35
Terminal Translation Initialization Merge Code: #36   Separation Code: *36
             Transfer to Voice Mail Access Code: #37
           Trunk Answer Any Station Access Code: 71
               User Control Restrict Activation: #39      Deactivation: *39
   Voice Coverage Message Retrieval Access Code: #40
  Voice Principal Message Retrieval Access Code: #41
```

3. No campo **Trunk Answer Any Station Access Code**, digite **71**.

4. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

Depois de definir o código de acesso à facilidade, determine onde o dispositivo de alerta externo será conectado ao sistema (nós usaremos a porta 01A0702).

Para configurar o alerta externo:

1. Digite **`change console-parameters`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Console Parameters** (Figura 8: Tela Console Parameters (Parâmetros do terminal) na página 39).

Figura 8: Tela Console Parameters (Parâmetros do terminal)

```
                              CONSOLE PARAMETERS

  Attendant Group Name: Operator
                   COS: 0                              COR: 0
Calls in Queue Warning: 5                Attendant Lockout? y
 EXT Alert Port (TAAS): 01A0702
                   CAS: none
                                     Night Service Act. Ext.:
         IAS (Branch)? n             IAS Tie Trunk Group No.:
  IAS Att. Access Code:                Alternate FRL Station:
       Backup Alerting? n      DID-LDN Only to LDN Night Ext? n
```

2. No campo **EXT Alert Port (TAAS)**, digite **01A0702**.

   Use o endereçamento da porta atribuído ao dispositivo de alerta externo.

3. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

Como os tipos de serviços noturnos interagem?

Vamos examinar um exemplo de como vários tipos de serviços noturnos podem ser usados em uma empresa.

Considere que você já administrou as seguintes configurações de serviço noturno:

- Ramal do serviço noturno redireciona para o ramal **3000** e **DID-LDN only to LDN Night Ext** está definido como **n**
- O campo **EXT Alert Port (TAAS)** não é definido
- O grupo de troncos 4 é redirecionado para o ramal **2000**

Vamos ver como as chamadas dessa empresa são direcionadas após o horário comercial:

Tipo de chamada	Direcionar para
Uma chamada LDN em um tronco DDR	ramal 3000
Uma chamada no grupo de troncos 4	ramal 2000
Uma chamada interna para ‘0’	ramal 3000
Uma chamada redirecionada para o atendedor através da rota de cobertura.	a fila do atendedor

3: Gerenciar anúncios

Essa seção explica como usar os anúncios com eficácia e como adicionar, alterar, excluir e fazer backup de seus anúncios.

O que é um anúncio?

Um anúncio é a mensagem gravada que o chamador ouve quando a chamada está em uma fila. Um anúncio é freqüentemente acompanhado de uma música.

Os três tipos de anúncios são:

- Anúncio de atrasos — explica a razão para o atraso e incentiva o chamador a esperar.
- Anúncio forçado — explica uma emergência ou um problema no serviço. Use quando estiver prevendo uma grande quantidade de chamadas sobre uma questão específica.
- Anúncio de informações — fornece ao chamador instruções sobre como proceder, informações sobre o número chamado ou as informações que o chamador deseja.

Os anúncios são mais eficazes quando são:

- curtos, educados e diretos;
- reproduzidos em chamadas que estejam aguardando na fila;

- menos espaçados entre si quando um chamador em espera ouve silêncio;
- mais espaçados entre si quando um chamador em espera ouve música ou toque de chamada.

A música de espera pode ser conectada ou gravada externamente. Por exemplo, a música de espera pode ser uma música conectada externamente e em reprodução contínua, como uma estação de rádio. Um pacote de músicas gravadas de forma profissional está disponível na Avaya. Entre em contato com o responsável local da Avaya para obter mais informações. Fontes de música podem ser agrupadas sob a facilidade Música de fonte local para melhorar a qualidade do áudio.

Os anúncios podem ser integrados ou externos. Os anúncios integrados residem em uma placa localizada no compartimento do sistema ou incorporada em um Media Gateway G250, G350 ou G700. Os anúncios integrados podem ser agrupados sob a facilidade Música de fonte local para melhorar a qualidade do áudio. Os anúncios externos são armazenados e reproduzidos em equipamento adjunto.

Para obter mais informações sobre os anúncios externos, consulte o *Avaya MultiVantage™ Call Center Software Guide to ACD Call Centers*, 555-230-716, e *Installation for Adjuncts and Peripherals for Avaya Communication Manager*, 555-233-116.

Nota:

Como as instruções variam ligeiramente de acordo com a configuração do sistema, este capítulo foi dividido em dois grupos: **Media Gateways MCC1, SCC1, CMC1, G600 ou G650** e **Media Gateways G250, G350 ou G700.**

Consulte também os manuais *Installation for Adjuncts and Peripherals for Avaya Communication Manager*, 555-233-116, e *Administrator Guide for Avaya Communication Manager*, 03-300509.

Adicionar anúncios

Antes de gravar um anúncio, é necessário informar ao sistema que você deseja um. Você atribui um ramal a cada anúncio para que o sistema possa identificá-lo. Nenhum ramal escolhido pode estar em uso e todos deverão estar de acordo com o plano de discagem.

Nota:
Use o comando **`change announcement`** para administrar um ramal de anúncio. Para obter mais informações, consulte o *Administrator Guide for Avaya Communication Manager*, 03-300509.

Anúncio de voz sobre LAN (VAL)

O Anúncio de voz sobre LAN (VAL) permite compartilhar, efetuar cópias de reserva e restaurar arquivos de anúncios através da rede local.

Media Gateways MCC1, SCC1, CMC1, G600 ou G650: Você pode gravar anúncios em uma placa VAL de circuito transferível (TN2501AP) ou, apenas para o S8100 Media Server, na placa Integrada e escalável de aplicações de processamento de voz (ISSPA). Também é possível utilizar as placas de anúncio TN750, TN750B e TN750C para gravar anúncios no sistema. Você pode ter apenas uma TN750 ou TN750B por sistema, mas pode usar uma TN750B com muitas TN750C e/ou TN2501AP (VAL).

Media Gateways G250, G350 ou G700: É possível gravar anúncios por meio da facilidade incorporada Anúncio de voz sobre LAN (VAL), denominada “VAL Virtual” ou “V VAL”.

Como exemplo, digamos que haja chamadas recebidas em um ramal DDR não atribuído. Vamos gravar uma mensagem geral para solicitar que esses chamadores disquem o número principal da empresa.

Vamos atribuir o anúncio ao ramal 1234.

Media Gateways MCC1, SCC1, CMC1, G600 ou G650: Nesse exemplo, use a placa de anúncio integrado, localizada em 01B18 (consulte Sistemas, placas e módulos de mídia na página 16, para obter uma explicação sobre o endereçamento da placa).

Nota:

Use o comando **`display integrated-annc-boards`** para localizar o gabinete, compartimento e endereçamento do slot das placas de anúncio. A tela **INTEGRATED ANNOUNCEMENT BOARD** lista o local e o tipo, além de mostrar o número de gravações e de segundos (na freqüência administrada) restantes em cada placa de circuito.

Media Gateways G250, G350 ou G700: Para VVAL, use 012V9 como exemplo (consulte Sistemas, placas e módulos de mídia na página 16, para obter uma explicação sobre o endereçamento do módulo de mídia).

Nosso exemplo explica como adicionar um anúncio integrado, mas outros tipos de anúncios estão disponíveis. Consulte o *Administrator Guide for Avaya Communication Manager*, 03-300509, para obter mais informações sobre os tipos de anúncios, especialmente sobre como gerenciar os anúncios VAL utilizando SAT e FTP.

Para adicionar um anúncio ao ramal 1234:

1. Digite **`change announcements`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Announcements/audio Sources** (Figura 9: Tela Announcements/Audio Sources (Fontes de anúncio/áudio) na página 45).

Figura 9: Tela Announcements/Audio Sources (Fontes de anúncio/áudio)

```
                 ANNOUNCEMENTS/AUDIO SOURCES
                                                    Group/
   Ext. Type        COR TN Name     Q  QLen Pr   Rt    Port
1: 1234_integrated   1_    1_ welcome DID n   N/A   n 32 01B18
2: ____   _________  1_    1_  __________________   n
3: ____   _________  1_    1_  __________________   n
4: ____   _________  1_    1_  __________________   n
5: ____   _________  1_    1_  __________________   n
6: ____   _________  1_    1_  __________________   n
7: ____   _________  1_    1_  __________________   n
8: ____   _________  1_    1_  __________________   n
9: ____   _________  1_    1_  __________________   n
10:____   _________  1_    1_  __________________   n
11:____   _________  1_    1_  __________________   n
12:____   _________  1_    1_  __________________   n
13:____   _________  1_    1_  __________________   n
14:____   _________  1_    1_  __________________   n
15:____   _________  1_    1_  __________________   n
16:____   _________  1_    1_  __________________   n
```

2. No campo **Ext**, digite **1234**.
3. No campo **Type**, digite **integrated**.
4. No campo **Name**, digite **unassigned DID**.
5. No campo **Pro** (protegido), digite **n**.

   Se você digitar **n**, os usuários com permissões de terminais poderão alterar o anúncio. Se você digitar **y**, o anúncio não poderá ser alterado.

6. No campo **Rt** (freqüência), digite **32**, para as placas de circuitos TN750, ou **64**, para as placas de circuitos TN2501AP.
7. No campo **Group/Port**, digite **01B18**.

Nota:
Para o S8100 Media Server, use **1A13** como exemplo. Para os Media Gateways G250, G350 ou G700, use **012V9** como exemplo.

8. Pressione **Enter** para salvar seu trabalho.

VAL Manager

O VAL Manager é uma aplicativo independente que permite a cópia de arquivos e informações dos anúncios a partir de uma placa de circuito de anúncio TN2501AP (ou VVAL), ou para ela, através de uma conexão de LAN.

O VAL Manager oferece os seguintes recursos básicos:

- Administração simplificada para adicionar, alterar e remover informações de anúncio
- A possibilidade de backup e restauração de informações e arquivos de anúncio
- A capacidade de visualizar o estado dos anúncios na placa de circuito TN2501AP

Entre em contato com o seu representante Avaya para obter o VAL Manager.

Gravar anúncios

Media Gateways MCC1, SCC1, CMC1, G600 ou G650: São necessárias placas especiais (TN750, TN750B, TN750C ou TN2501AP) para gravar os anúncios.

Media Gateways G250, G350 ou G700: A facilidade de anúncios é incorporada nos gateways de mídia de filiais e dispensa qualquer módulo de mídia especial.

Você pode gravar anúncios usando qualquer telefone ou terminal cuja Classe de serviço (COS) forneça permissões de terminal. Você pode usar o comando **`display cos`** para rever as permissões COS.

Você também precisa de um código de acesso do anúncio no seu sistema. Use o comando **`display feature-access-codes`** para encontrar o código de acesso ao anúncio.

O ramal de anúncio deverá ser definido antes da gravação. Use o comando **`list station data-module`** para determinar o ramal de anúncio.

No nosso exemplo, use o seu telefone para gravar o anúncio para as DDRs não atribuídas ao ramal 1234. Nosso código de acesso de anúncio é *56.

Para gravar um anúncio:

1. Disque o código de acesso do anúncio.

   No nosso exemplo, nós discaremos ***56**.

   - Se ouvir um tom de discagem, proceda à etapa 2.
   - Se ouvir um sinal de ocupado rápido, desligue o telefone e disque novamente o FAC e o ramal a cada 45 segundos, até ouvir o tom de discagem.

2. Disque o ramal do anúncio.

   No nosso exemplo, nós discaremos **1234**. Você ouvirá um tom de discagem.

3. Disque **1** para começar a gravar.

   - Se ouvir um bip ou um tom repetido, comece a falar. Se a memória da placa se esgotar durante a gravação, o sistema interromperá a conexão e não manterá o anúncio.
   - Se ouvir o tom de interceptação, desligue o telefone e grave o anúncio em outro ramal atribuído a outra placa.

4. Termine a gravação.
   - Se você estiver usando um telefone digital, pressione #. Você ouvirá um tom de discagem, que lhe permitirá continuar a sessão (por exemplo: disque **2** para ouvir o anúncio gravado).
   - Se estiver usando um telefone analógico, desligue-o. Se o seu telefone analógico não estiver conectado através do lado da linha DS1, o sistema gravará um clique elétrico no final da gravação. Para poder continuar a sessão, é necessário digitar novamente o código de acesso à facilidade do anúncio.

Nota:
O anúncio grava o som do receptor retornando ao telefone. Desligue devagar, pressione a tecla de desligar ou pressione o gancho do telefone com o dedo.

5. Para escutar o anúncio recém-gravado:
   - Se você estiver utilizando um telefone digital, não o desligue. Disque **2**. A gravação será reproduzida através do monofone.
6. Se você não estiver satisfeito com o anúncio:
   - disque **1** para gravá-lo novamente;
   - disque **3** para excluí-lo e terminar a sessão de gravação.
7. Se você quiser escutar o anúncio depois de ter desligado o telefone, disque o número do ramal em qualquer telefone ou terminal. Neste exemplo, disque **1234**. O anúncio será reproduzido através do monofone.

É necessário aguardar 15 segundos depois da gravação do anúncio para poder discar o número de ramal e escutá-lo. Durante esta lacuna de 15 segundos, você não poderá gravar um outro anúncio e ninguém poderá escutar o seu anúncio. Você poderá gravar o anúncio novamente. Disque o código de acesso à facilidade, disque o ramal e pressione 2 antes que o prazo de 15 segundos expire.

Gravações profissionais ou por computador

Se você estiver utilizando a placa de anúncio VAL TN2501AP ou se houver um Media Gateway G350 ou G700 com VVAL, será possível gravar anúncios em um computador, em vez de em um telefone do sistema. Você pode gravar anúncios também em uma localidade externa e transferi-los, usando o VAL Manager ou o Protocolo de transferência de arquivos (FTP). Para que sejam compatíveis com a placa TN2501AP (a placa se aplica apenas aos Media Gateways MCC1, SCC1, CMC1, G600 ou G650) e com o *Communication Manager*, as gravações de anúncios deverão apresentar os seguintes parâmetros:

- Formato de compressão/expansão CCITT A-Law ou CCITT µ-Law (não use MCP)
- Taxa de amostragem de 8 KHz
- Resolução de 8 bits (bits por amostra)
- Mono (canais = 1)

Gravação de novos anúncios em um computador

Para gravar um anúncio em um computador:

1. No computador, abra a aplicação que você utiliza para gravar arquivos .wav.
2. Ajuste os parâmetros de gravação.
3. Grave o anúncio falando em um microfone conectado ao computador.
4. Reproduza o anúncio no computador antes de transferir o arquivo para a placa de circuito VAL (TN2501AP) (a placa se aplica apenas aos Media Gateways MCC1, SCC1, CMC1, G600 ou G650) ou para o Media Gateway G350 ou G700.

Apagar anúncios

Vamos apagar o anúncio DDR não atribuído, designado para o ramal 1234.

Sabemos que o código de acesso ao anúncio é *56. Use qualquer terminal ou telefone com permissões de terminal para apagar o anúncio.

Para apagar o anúncio, use um telefone com permissões de terminal para executar as etapas a seguir:

1. Disque o código de acesso do anúncio.

   No nosso exemplo, nós discaremos ***56**. Você ouvirá um tom de discagem.

2. Disque o ramal do anúncio.

   No nosso exemplo, nós discaremos **1234**. Você ouvirá um tom de discagem.

3. Disque **3** para apagar o anúncio da placa de circuito.
4. Desligue o telefone.

Você também precisa remover as informações do sistema. Para remover as informações, use o terminal de administração do sistema para completar as seguintes etapas:

1. Digite **`change announcements`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Announcements/audio Sources** (Figura 9: Tela Announcements/Audio Sources (Fontes de anúncio/áudio) na página 45).

2. Apague as informações nos campos **Ext** e **Type**.
3. Pressione **Enter** para salvar seu trabalho.

Fazer backup de seus anúncios

Nota:
Para efetuar o backup dos anúncios, é necessário usar FTP ou o VAL Manager. Consulte o *Administrator Guide for Avaya Communication Manager*, 03-300509, ou o representante da Avaya para obter mais informações sobre essas ferramentas.

Media Gateways MCC1, SCC1, CMC1, G600 ou G650: Não deixe de fazer backup dos seus anúncios gravados nas placas TN750 e TN750B. O sistema perde os anúncios armazenados nessas placas se for desligado ou se a placa for removida.

A placa TN750C tem uma memória FLASH integrada para que você não precise fazer o backup. Contudo, você pode querer fazer o backup da placa TN750C em outra placa TN750C ou fita, para obter mais segurança. Você precisa administrar o módulo de dados que está embutido na placa TN750 antes de salvar seus anúncios. Para obter mais informações, consulte o *Administrator Guide for Avaya Communication Manager*, 03-300509.

CAUTELA:
Não copie, salve ou restaure anúncios de uma TN750C a uma TN750 ou TN750B. Isso pode corromper o anúncio.

Para fazer backup de anúncios nas placas TN750 ou TN750B:

1. Digite **`save announcements`**. Pressione **Enter** para salvar as alterações.

Nota:
Se você tiver as placas TN750B e TN750C, salve os anúncios no slot TN750B.

O processo para salvar o anúncio pode levar até 40 minutos. Você não pode administrar o seu sistema enquanto ele salva anúncios.

anúncios

4: Gerenciar grupos de busca

Essa seção mostra como você pode configurar grupos de busca. Explica como as chamadas para um grupo de busca são atendidas e mostra diferentes métodos de distribuição de chamadas.

O que são grupos de busca

Um grupo de busca é um grupo de ramais que recebe chamadas de acordo com o método de distribuição de chamadas escolhido. Quando é feita uma chamada para um determinado número de telefone, o sistema conecta a chamada a um ramal do grupo.

Use grupos de busca quando quiser que mais de uma pessoa possa atender chamadas para o mesmo número. Por exemplo, defina um grupo de busca para:

- um departamento de benefícios dentro da sua empresa;
- um serviço de reservas de viagens.

Configurar grupos de busca

Vamos configurar um grupo de busca para uma linha de suporte interna. Antes de fazer alterações no sistema, você deverá decidir:

- o número de telefone do grupo de busca;
- o número de pessoas que atende às chamadas;
- a forma como as chamadas são atendidas.

Nosso exemplo de plano de discagem permite números internos com 4 dígitos que comecem com 1. O número 1200 não está em uso. Portanto, configuraremos um grupo de busca da linha de suporte para que qualquer pessoa dentro da empresa possa ligar para o ramal 1200 para obter ajuda em qualquer telefone.

Nós atribuiremos 3 pessoas (agentes) e seus ramais à nossa linha de suporte. Queremos que as chamadas sejam direcionadas para a primeira pessoa disponível.

Para configurar o grupo de busca da sua linha de suporte:

1. Digite **`add hunt-group next`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Hunt Group** (Figura 10: Tela Hunt Group (Grupo de busca) na página 55). O campo **Group Number** é automaticamente preenchido com o número do próximo grupo de busca disponível.

Figura 10: Tela Hunt Group (Grupo de busca)

```
                              HUNT GROUP

            Group Number: 5                                      ACD? n
              Group Name: internal helpline                    Queue? n
         Group Extension: 1200                                Vector? n
              Group Type: ucd-loa                      Coverage Path:
                      TN: 1           Night Service Destination:
                     COR: 1                         MM Early Answer? n
           Security Code: __
     ISDN Caller Display: ________
```

2. No campo **Group Name**, digite o nome do grupo.

   No nosso exemplo, digite **internal helpline**.

3. No campo **Group Extension**, digite o número do telefone.

   Nós digitaremos **1200**.

4. No campo **Group Type**, digite o código do método de distribuição de chamadas escolhido.

   Nós digitaremos **ucd-loa** para que uma chamada seja direcionada para o agente com o menor percentual de tempo de trabalho desde o login.

Nota:
Por padrão, a COS de todos os grupos de busca é 1. Portanto, quaisquer alterações à COS 1 na tela **Class Of Service** altera a COS de todos os grupos de busca. Um campo COS não é exibido na tela **Hunt Group**.

5. Clique em **Next** até que a seção **Group Member Assignments** seja exibida (Figura 11: Tela Hunt Group (Grupo de busca) na página 56).

grupos de busca

Figura 11: Tela Hunt Group (Grupo de busca)

```
                                    HUNT GROUP
          Group Number: 5    Group Extension: 1200    Group Type: ucd-loa
Member Range Allowed: 1 - 999 Administered Members (min/max): 1  /9
                                          Total Administered Members: 3
GROUP MEMBER ASSIGNMENTS
      Ext     Name                                 Ext     Name
  1: 1011                                     14:
  2: 1012                                     15:
  3: 1013                                     16:
  4:                                          17:
  5:                                          18:
  6:                                          19:
  7:                                          20:
  8:                                          21:
  9:                                          22:
 10:                                          23:
 11:                                          24:
 12:                                          25:
 13:                                          26:
At End of Member List
```

6. No campo **Ext**, digite os ramais dos agentes que deseja no grupo de busca.

   Nós digitaremos **1011**, **1012** e **1013**.

Nota:
Para um tipo de grupo **ddc** (também conhecido como seleção “por primeiro livre”), a chamada é enviada para o ramal listado no primeiro campo **Ext**. O sistema usa essa tela para determinar a seqüência da busca. Consulte Métodos de distribuição de chamadas na página 61, para obter mais informações.

7. Pressione **Enter** para salvar seu trabalho.

   Os campos **Name** são apenas para exibição e não aparecerão até a próxima vez em que você acessar o grupo de busca.

Para fazer alterações em um grupo de busca:

1. Digite **`change hunt-group`** ***n***, onde ***n*** é o número do grupo de busca. Pressione **Enter**.
2. Mude os campos necessários.
3. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

Nota:
Digite **`list member hunt group`** para ver uma lista dos membros conectados de um grupo de busca, de acordo com o número do grupo. No tocante a grupos e especialidades, o identificador de login, o nome e os diferentes campos relativos à Seleção por especialidade de agente (EAS) e ao Advocate aparecerão na lista. Consulte Métodos de distribuição de chamadas na página 61, para obter as definições de “grupos” e “especialidades”.

Configurar uma fila

Você pode informar ao seu sistema o que fazer com a chamada de um grupo de busca quando ela não puder ser atendida imediatamente. A chamada aguarda em uma “fila”.

Vamos informar ao sistema que até 10 chamadas podem aguardar na fila, mas você quer ser notificado se uma chamada estiver aguardando por mais de 30 segundos.

Você também quer que o sistema envie um alerta quando houver 5 ou mais chamadas aguardando na fila. Esses alertas fazem as teclas de estado da fila piscarem nos telefones que têm uma tecla de estado para esse grupo de busca. Quando as teclas piscam, todos aqueles que atendem essas chamadas poderão ver se as chamadas para a linha de suporte precisam de mais atenção.

Para configurar a fila da nossa linha de suporte:

1. Digite **change hunt-group *n***, onde ***n*** é o número do grupo de busca que você deseja alterar. Pressione **Enter**.

   No nosso exemplo, digite **change hunt-group *5***.

   O sistema exibe a tela **Hunt Group** (Figura 12: Tela Hunt Group (Grupo de busca) na página 58).

Figura 12: Tela Hunt Group (Grupo de busca)

2. No campo **Queue**, digite **y**.
3. No campo **Queue Length**, digite o número máximo de chamadas a serem mantidas na fila.

   No nosso exemplo, digite **10**.
4. No campo **Calls Warning Threshold**, digite o número máximo de chamadas que podem ficar na fila antes que o sistema faça as teclas de estado da fila piscarem.

   No nosso exemplo, digite **5**.

5. Nos campos **Time Warning Threshold**, digite o número máximo de segundos durante os quais deseja que uma chamada aguarde na fila antes que o sistema faça as teclas de estado da fila piscarem.

   No nosso exemplo, digite **30**.

6. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

Adicionar anúncios de grupo de busca

Você pode adicionar anúncios gravados à sua fila de grupo de busca. Use os anúncios para incentivar os chamadores a permanecer na linha ou para fornecer-lhes informações. Você pode definir quanto tempo uma chamada deve permanecer na fila antes do chamador ouvir um anúncio.

Consulte Gravar anúncios na página 46, para obter informações sobre como gravar um anúncio.

Vamos adicionar um anúncio à nossa linha de suporte interna. Nós queremos que o chamador ouça um anúncio após 20 segundos na fila, após aproximadamente 4 ou 5 toques. O nosso anúncio já está gravado e atribuído ao ramal 1234.

Nota:
Você pode usar o comando **`display announcements`** para localizar os ramais de seus anúncios gravados.

Para adicionar um anúncio à fila da nossa linha de suporte:

1. Digite **`change hunt-group`** ***n***, onde ***n*** é o número do grupo de busca a ser alterado. Pressione **Enter**.

   No nosso exemplo, digite **`change hunt-group`** ***5***.

   O sistema exibe a tela **Hunt Group**.

2. Clique em **Next** até que o campo **First Announcement Extension** seja exibido (Figura 13: Tela Hunt Group (Grupo de busca) na página 60).

grupos de busca

Figura 13: Tela Hunt Group (Grupo de busca)

```
                              HUNT GROUP

                        Message Center: ________
                       AUDIX Extension: ____
             Message Center AUDIX Name: ______
                              Primary? _
Calling Party Number to INTUITY AUDIX? _
                         LWC Reception: _______
                            AUDIX Name: _______
                  Messaging Server Name: _______

       First Announcement Extension: 1234   Delay (sec): 20
      Second Announcement Extension: _____  Delay (sec): __
                            Recurring? _
```

3. No campo **First Announcement Extension**, digite o ramal do anúncio que gostaria que seus chamadores ouvissem.

   No nosso exemplo, digite **1234**.

4. No campo **Delay (sec)**, digite quantos segundos você deseja que o chamador aguarde até ouvir o primeiro anúncio.

   No nosso exemplo, digite **20**.

Nota:

Se você definir o intervalo de espera do anúncio para **0**, as chamadas serão automaticamente conectadas ao anúncio antes de entrarem na fila, seguirem a cobertura ou serem conectadas a um agente disponível. Isso é chamado “primeiro anúncio forçado”.

5. Pressione **Enter** para salvar seu trabalho.

Você pode usar o mesmo anúncio para mais de um grupo de busca. Para obter mais informações sobre anúncios e grupos de busca, consulte o *Administrator Guide for Avaya Communication Manager*, 03-300509.

Métodos de distribuição de chamadas

Você terá mais opções de distribuição de chamadas se a sua empresa adquirir a Distribuição automática de chamadas (DAC) ou a Seleção por especialidade de agente (EAS).

A DAC e a EAS permitem que você distribua chamadas de acordo com as cargas de trabalho e os níveis de especialidade de seus agentes em cada grupo de busca. Você pode monitorar o atendimento de chamada e monitorar a eficiência de seus agentes.

- Quando você atribui a DAC a um grupo de busca, ele é chamado de "split" (grupo).
- Quando você atribui a EAS a um grupo de busca, ele é chamado de "skill" (especialidade).

A tabela a seguir mostra 6 tipos de métodos de distribuição de chamadas e o software exigido para cada método.

Método	O sistema procura...	Eu preciso...
Chamada direta do departamento (DDC)	o primeiro agente administrado no grupo de busca. Se o primeiro agente estiver ocupado, ela passa para o segundo agente e assim por diante. Esse método "por primeiro livre" coloca uma carga de chamada pesada nos primeiros agentes.	nenhum software adicional (você não pode usar esse método se a EAS estiver ativada)
Cíclico (circ)	o agente disponível logo a seguir em uma cadeia.	nenhum software adicional

Método	O sistema procura...	Eu preciso...
Distribuição uniforme de chamadas – Agente mais livre (UCD-MIA)	o agente disponível que está livre há mais tempo desde a sua última chamada.	nenhum software adicional
Distribuição uniforme de chamadas – Agente menos ocupado (UCD-LOA)	o agente disponível com o menor percentual de tempo de trabalho desde o login.	DAC, EAS e Business Advocate
Distribuição por especialidade de agente – Agente mais livre (EAD-MIA)	o agente disponível com o maior nível de especialidade que está livre há mais tempo desde a última chamada.	EAS
Distribuição por especialidade de agente – Agente menos ocupado (EAD-LOA)	o agente disponível com o maior nível de especialidade e o menor percentual de tempo de trabalho desde o login.	EAS e Business Advocate

5: Gerenciar vetores e VDNs

Esta seção fornece uma introdução aos vetores e aos números de diretório de vetores (VDN). Oferece a você instruções básicas para escrever vetores simples.

Esta seção também descreve os aperfeiçoamentos feitos na facilidade de conferência do Communication Manager.

ALERTA DE SEGURANÇA:

A fraude de vetores é um dos tipos mais comuns de fraude de tarifação porque os vetores roteiam as chamadas com base na Classe de restrição (COR) atribuída ao VDN. Para obter mais informações, consulte o *Avaya Products Security Handbook,* 555-025-600, ou entre em contato com o representante da Avaya.

Essa seção se refere a anúncios, grupos de busca, filas, grupos e especialidades que são abordados em detalhes em outras seções deste manual. É possível obter informações sobre esses tópicos no *Administrator Guide for Avaya Communication Manager*, 03-300509, e no *Avaya MultiVantage™ Call Center Software Call Vectoring and Expert Agent Selection (EAS) Guide*, 555-230-714.

O que são vetores?

Um vetor é uma série de comandos que você cria para informar ao seu sistema como atender as chamadas recebidas. Um vetor pode conter até 32 etapas e permite roteamento e tratamento de chamadas personalizados. Use vetorização de chamadas para:

- reproduzir vários anúncios;
- rotear chamadas para destinos internos e externos;
- coletar e responder a informações digitadas.

Nota:
O vetor segue os comandos em cada etapa na ordem. O vetor processa a etapa e segue o comando se as condições estiverem corretas. Se o comando não puder ser seguido, o vetor ignora a etapa e processa a etapa seguinte.

O seu sistema pode lidar com as chamadas de acordo com várias condições, incluindo o número de chamadas em uma fila, há quanto tempo uma chamada foi deixada em espera, o horário, o dia da semana, além de alterações no tráfego de chamadas ou das condições de pessoal.

Escrever vetores

Escrever é fácil, mas é recomendável que você configure e teste seus vetores antes de usá-los no sistema.

Nota:
Digite **`list vector`** para examinar uma lista de vetores existentes. Digite **`list usage vector`** para ver os locais em que o vetor é usado no sistema. Digite **`list usage digit string`** para examinar todos os vetores, as tabelas de vetores e os planos de Roteamento para o melhor serviço (BSR) que utilizam uma determinada seqüência de discagem.

Antes de começar

- Na tela **Optional Features**, verifique se o campo **Basic Call Vectoring** está definido como **y**. Se o campo não estiver definido como **y**, entre em contato com o representante da Avaya. Para exibir a tela **Optional Features**, digite **`system-parameters customer-options`**.

Para os Media Gateways MCC1, SCC1, CMC1, G600 e G650:

- Para fornecer anúncios, é necessária uma placa de anúncios. Para obter mais informações sobre a placa de circuito, consulte o *Guia de hardware do Avaya Communication Manager.*
- Utilize uma das seguintes:
  - Placa tone/clock com classificador de chamadas – detector de tons
  - Placa classificadora de chamadas – detectora de tons

Para os Media Gateways G350 e G700:

- Para fornecer anúncios, nenhuma placa é necessária. A facilidade de anúncios é incorporada no gateway de mídia e dispensa qualquer módulo de mídia especial.

Escreveremos um vetor para lidar com as chamadas ao nosso número principal. Trata-se do primeiro vetor, então usaremos o número 1.

Para escrever um vetor:

1. Digite **`change vector`** ***`1`***. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Call Vector** (Figura 14: Tela Call Vector (Vetor de chamadas) na página 66).

   O campo **Number** do vetor, à esquerda da tela, é preenchido automaticamente.

Figura 14: Tela Call Vector (Vetor de chamadas)

```
                                  CALL VECTOR

    Number: 1            Name: main number calls
Multimedia? n                                       Lock? n
     Basic? y EAS? n  G3V4 Enhanced? n ANI/II-Digits? n  ASAI Routing? n
 Prompting? y LAI? n G3V4 Adv Route? n         CINFO? n           BSR? n
01
02
03
04
05
```

2. Digite uma descrição do vetor no campo **Name**.

   No nosso exemplo, digite **main number calls**.

Nota:
As informações no cabeçalho da tela **Call Vector** são apenas para exibição. Use o comando **`display system-parameters customer-options`** para examinar as facilidades que estão ativas no sistema.

3. Digite as etapas do vetor na coluna numerada à esquerda da tela.

Nota:
Quando você digita as etapas do vetor, o sistema automaticamente preenche algumas das informações referentes a ela. Por exemplo, se você digitar “**q**” em um campo de etapa do vetor, o sistema preencherá “**queue-to**”. Além disso, outros campos são exibidos quando você preenche um campo e pressiona a tecla **Tab**. Isso torna mais fácil digitar as etapas do seu vetor.

Agora que o vetor 1 está configurado, vamos adicionar uma etapa de vetor nele, para informar ao sistema como lidar com as chamadas para o número principal.

Colocar uma chamada em uma fila

Escreva um vetor para que as chamadas recebidas no número principal da empresa sejam redirecionadas para uma fila.

Nós usaremos um grupo de busca controlado por vetores para a fila do número principal. Esse grupo de busca foi configurado como grupo principal 47. Quando recebidas, todas as chamadas para o número principal devem ser colocadas na fila como “**pri l**” para baixa prioridade.

Para colocar chamadas na fila, escreva os vetores a seguir (etapa 2). Observe que começamos nosso exemplo na etapa 2, porque a etapa 1 será usada posteriormente neste capítulo.

Figura 15: Tela Call Vector (Vetor de chamadas)

```
                                    CALL VECTOR

    Number: 1            Name: main number calls
Multimedia? n                                         Lock? n
     Basic? y EAS? n  G3V4 Enhanced? n ANI/II-Digits? n ASAI Routing? n
 Prompting? y LAI? n G3V4 Adv Route? n         CINFO? n          BSR? n
01
02 queue-to main split 47 pri l
03
04
05
```

Nota:
Lembre-se de que o sistema preenche automaticamente algumas informações quando você digita a etapa do seu vetor e pressiona **Tab**.

Reproduzir um anúncio

Escreva um vetor para reproduzir um anúncio para os chamadores em uma fila. Use o anúncio para pedir que os chamadores aguardem. Você precisa gravar o anúncio antes que o vetor possa usá-lo. Para obter mais informações, consulte Adicionar anúncios na página 43.

Vamos reproduzir o anúncio 4001, pedindo que o chamador aguarde e, em seguida, tocar uma música por 60 segundos e repetir o anúncio e a música até a chamada ser atendida. O comando **`goto`** cria o loop para repetir o anúncio e a música. **`Unconditionally`** significa sob qualquer condição.

Nota:

Em vez de fazer o loop para que os seus vetores voltem diretamente para a etapa do anúncio, vá para a etapa anterior da fila. Dessa forma, se, por algum motivo, a chamada não entrar na fila na primeira vez, o sistema poderá tentar colocar a chamada na fila novamente. Se a chamada for colocada com sucesso na fila na primeira vez, ela simplesmente ignora a etapa de encaminhamento à fila e reproduz um anúncio. O sistema não pode colocar uma chamada na fila mais de uma vez exatamente no mesmo nível de prioridade.

Para reproduzir e repetir um anúncio, escreva esse vetor (etapas 3-5):

Figura 16: Tela Call Vector (Vetor de chamadas)

```
                                   CALL VECTOR

    Number: 1            Name: main number calls
Multimedia? n                                           Lock? n
     Basic? y EAS? n  G3V4 Enhanced? n ANI/II-Digits? n ASAI Routing? n
 Prompting? y LAI? n G3V4 Adv Route? n         CINFO? n          BSR? n
01
02 queue-to main split 47 pri l
03 announcement 4001 (‘‘All agents are busy, please wait...’’)
04 wait-time 60 secs hearing music
05 goto step 2 if unconditionally
```

Rotear de acordo com a hora do dia

Escreva um vetor para chamadas recebidas após o fechamento do seu escritório.

Considere que a sua empresa fica aberta 7 dias por semana, das 8h às 17h. Quando as chamadas são recebidas após o horário comercial, você deverá reproduzir o seu anúncio 4002, que informa que o escritório está fechado e pede que os chamadores telefonem novamente durante o horário comercial. A chamada será desconectada depois que o anúncio for reproduzido.

Para atendimento após o horário de funcionamento, escreva esse vetor (etapas 1, 6, 7):

Figura 17: Tela Call Vector (Vetor de chamadas)

```
1. goto step 7 if time-of-day is all 17:00 to all 8:00
2. queue-to main split 47 pri l
3. announcement 4001 (All agents are busy, please wait...)
4. wait-time 60 secs hearing music
5. goto step 2 if unconditionally
6. stop
7. disconnect after announcement 4002 (“We’re sorry, our
   office is closed...’’)
8.
```

Se o comando **goto** na etapa 5 falhar, o sistema irá para a próxima etapa. O **stop** na etapa 6 evita que os chamadores escutem incorretamente o anúncio “office is closed” (o escritório está fechado) da etapa 7. **Stop** mantém a chamada no mesmo estado em que ela estava antes de o comando falhar. Nesse caso, se a etapa 5 falhar, a chamada permanecerá na etapa 4 e o chamador continuará ouvindo música.

CAUTELA:

Adicione um stop à etapa de vetor somente após as chamadas serem roteadas para uma fila. Se um vetor stop for executado para uma chamada que NÃO esteja na fila, a chamada será ignorada.

Permitir que os chamadores deixem uma mensagem

Escreva um vetor que permita que os chamadores deixem mensagens. Esse tipo de vetor usa um grupo de busca chamado de grupo de mensagens. Para o nosso exemplo, enviamos chamadas após o horário de funcionamento para a caixa postal no correio de voz no ramal 2000 e usamos o grupo de mensagens 99.

Depois que o vetor rotear uma chamada para a caixa postal, o chamador ouvirá uma saudação (gravada pelo sistema de correio de voz para a caixa postal 2000) que informa que ele pode deixar uma mensagem.

Para permitir que os chamadores deixem mensagens, escreva esse vetor (etapa 7):

Figura 18: Tela Call Vector (Vetor de chamadas)

```
1. goto step 7 if time-of-day is all 17:00 to all 8:00
2. queue-to main split 47 pri l
3. announcement 4001 (All agents are busy, please wait...)
4. wait-time 60 secs hearing music
5. goto step 2 if unconditionally
6. stop
7. messaging split 99 for extension 2000
8.
```

Redirecionar chamadas durante uma emergência ou um feriado

Você pode oferecer uma forma rápida de um supervisor ou agente redirecionar chamadas durante uma emergência ou feriados. Use uma caixa postal especial onde você pode facilmente alterar anúncios. Esse vetor é também uma alternativa para certificar-se de que todos os agentes efetuaram logout antes de terminarem de usar seus telefones.

Nota:
Você pode utilizar também a Vetorização nos feriados, o que simplifica a escrita de vetores para os feriados e para os outros momentos em que você necessita fornecer um tratamento especial no caso das chamadas relacionadas com datas. Esta facilidade permite a administração de até dez diferentes tabelas de feriados e, em seguida, a utilização dessas tabelas para a tomada de decisões de vetorização. Para obter informações, consulte o *Avaya MultiVantage™ Call Center Software Call Vectoring and Expert Agent Selection (EAS) Guide*, 555-230-714*.*

No nosso exemplo, nenhum agente está normalmente conectado ao grupo 10. Usaremos o grupo 10 para uma emergência. Predefinimos as teclas nos telefones de nossos agentes para que as pessoas nesses telefones possam efetuar login com um simples toque em uma tecla.

Para redirecionar rapidamente as chamadas:

1. Crie uma caixa postal especial com o anúncio apropriado, como “Nós não podemos atender a sua chamada nesse momento” ou “Hoje é feriado, por favor, ligue novamente amanhã”.

   No nosso exemplo, nós gravamos a saudação da caixa postal para o ramal 2001.

2. Insira as etapas de vetores em negrito (etapas 1, 10, 11):

Figura 19: Tela Call Vector (Vetor de chamadas)

```
01. goto step 10 if staffed agents split 10 > 0
02. goto step 8 if time-of-day is all 17:00 to all 8:00
03. queue-to main split 47 pri l
04. announcement 4001 (“All agents are busy, please wait...”)
05. wait-time 60 secs hearing music
06. goto step 3 if unconditionally
07. stop
08. messaging split 99 for extension 2000
09. stop
10. messaging split 99 for extension 2001
11. stop
```

Quando existe uma emergência, treinamento de incêndio ou feriados, o supervisor ou o agente efetua o login nesse grupo.

Quando um agente efetua o login no grupo 10, o sistema observa a etapa 1 do vetor, vê que mais de 0 pessoas efetuaram o login no grupo 10 e envia as chamadas para a etapa 10 (que envia para o grupo de mensagens 99).

Quando sua empresa retornar ao expediente normal e o agente efetuar o logout do grupo 10, o atendimento de chamadas retorna ao normal.

Dar opções adicionais aos chamadores

Você pode dar aos chamadores uma lista de opções quando eles telefonarem. Seu vetor informa ao sistema que ele deve reproduzir um anúncio que contenha as opções. O sistema coleta os dígitos que o chamador digita em resposta ao anúncio e roteia a chamada de acordo com o número discado.

Nós criaremos um vetor que reproduz um anúncio e permite que os chamadores disquem um ramal ou aguardem na fila por um atendedor.

Observe que o exemplo a seguir, desse vetor “atendimento automático”, é um novo vetor e não está dentro do vetor que usamos nos exemplos anteriores.

Para permitir que os chamadores se conectem a um ramal, escreva esse tipo de vetor:

Figura 20: Tela Call Vector (Vetor de chamadas)

```
                           CALL VECTOR
    Number: 20           Name: extension or attendant
Multimedia? n                                    Lock? n
     Basic? y  EAS? n  G3V4 Enhanced? n  ANI/II-Digits? n  ASAI Routing? n
 Prompting? y  LAI? n G3V4 Adv Route? n  CINFO? n  BSR? n
1. wait-time 0 seconds hearing music
2. collect 4 digits after announcement 4004 (You have reached our
     company. Please dial a 4-digit extension or wait for the attendant.)
3. route-to digits with coverage y
4. route-to number 0 with cov n if unconditionally
5. stop
```

Inserir uma etapa

É fácil alterar uma etapa de vetor e não é preciso redigitar o vetor inteiro. Vamos adicionar o anúncio 4005 entre as etapas 3 e 4 no vetor 20.

Para inserir uma nova etapa no vetor 20:

1. Digite **`change vector`** ***`20`***. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Call Vector**.

2. Pressione **Edit**.
3. Digite **i**, seguido por um espaço e pelo número da etapa que deseja adicionar.

   O sistema insere a etapa de vetor que você deseja adicionar *acima* do número da etapa de vetor especificada. Para inserir uma etapa entre as etapas 3 e 4, digite **i 4**.

4. Digite a nova etapa de vetor.

   Nós digitaremos **announcement 4005 (Please wait...)**.

5. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

Nota:
Quando você insere uma nova etapa no vetor, o sistema renumera automaticamente as outras etapas do vetor e todas as referências a essas etapas. O sistema insere um “*” quando a numeração requer mais atenção.

Apagar uma etapa

Para apagar a etapa 5 do vetor 20:

1. Digite **`change vector`** ***20***. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Call Vector**.

2. Pressione **Edit**.

3. Digite **d** seguido por um espaço e o número da etapa que você deseja apagar.

   No nosso exemplo, digite **d 5**.

Nota:
Você pode apagar uma série de etapas do vetor. Por exemplo, para apagar as etapas de 2 a 5, digite **d 2-5**.

4. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

Nota:
Quando você apaga uma etapa do vetor, o sistema renumera automaticamente as outras etapas do vetor e todas as referências a elas. O sistema insere um * quando a numeração requer mais atenção.

Diagnosticar um problema no vetor

Se ocorrer um problema com um vetor, o sistema grava o erro como um evento do vetor. Os eventos do vetor ocorrem por diversas razões, incluindo problemas com um tronco, posições de fila cheia ou um vetor que atinge as 1000 etapas máximas permitidas.

Acesse a tela **Event Report** para verificar o motivo da falha do vetor.

Para visualizar o relatório de eventos:

1. Digite **`display events`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Event Report** (Figura 21: Tela Event Report (Relatório de eventos) na página 77).

Figura 21: Tela Event Report (Relatório de eventos)

```
                              EVENT REPORT
The following option control which events will be displayed.
   EVENT CATEGORY
                               Category: Vector
    REPORT PERIOD
          Interval: _a_   From: __/__/__:__   To: __/__/__:__
   SEARCH OPTIONS
                          Vector Number: ______
                             Event Type: ______
                              Extension: ______
```

2. Para ver todos os eventos do vetor atual, pressione **Enter**

   ou

   Indique os eventos que você deseja ver, completando os campos **Report Period** e **Search Options.** Para obter mais informações, consulte o *Avaya MultiVantage™ Call Center Software Call Vectoring and Expert Agent Selection (EAS) Guide*, 555-230-714.

3. Pressione **Enter** pra exibir o relatório.

   O sistema exibe a tela (detalhada) **Event Report** (Figura 22: Tela Event Report (Relatório de eventos) na página 77).

Figura 22: Tela Event Report (Relatório de eventos)

```
                                EVENT REPORT
Event Event                     Event    Event   First       Last        Event
Type  Description               Data 1   Data 2  Occur       Occur       Cnt
  20  Call not queued           12/5     B       09/28/13:43 09/28/13:43 21
 541  Not a messaging split     Split 89 4C      09/28/13:43 09/28/13:43 136
```

vetores/ VDNs

Observe as informações no campo **Event Data 1** para diagnosticar o evento do vetor. Nesse exemplo, existe um problema em:

- Vetor 12, etapa 5
- Grupo 89

Números de diretório de vetores

Um Número de diretório de vetores (VDN) é um ramal que direciona uma chamada recebida para um vetor específico. Esse número é um número de chamada “virtual” não atribuído a um local físico ou a um equipamento. Os VDNs devem ser compatíveis com o seu plano de discagem.

Vamos criar um VDN 5011 para o nosso departamento de vendas. Uma chamada para 5011 é roteada para o vetor 11. Esse vetor reproduz um anúncio e coloca as chamadas na fila do departamento de vendas.

ALERTA DE SEGURANÇA:

A fraude de vetores é um dos tipos mais comuns de fraude de tarifação porque os vetores roteiam as chamadas com base na Classe de restrição (COR) atribuída ao VDN. Para obter mais informações, consulte o *Avaya Products Security Handbook*, 555-233-600, ou entre em contato com o representante da Avaya.

Para adicionar um VDN:

1. Digite **add** **`VDN`** ***`5011`***. Pressione **Enter**.

   Digite o ramal do VDN que você deseja adicionar ao comando. O sistema exibe a tela **Vector Directory Number** (Figura 23: Tela Vector Directory Number (Número de diretório de vetores) na página 79).

Figura 23: Tela Vector Directory Number (Número de diretório de vetores)

```
                         VECTOR DIRECTORY NUMBER

                            Extension: 5011
                                 Name: Sales Department
                        Vector Number: 11

                   Allow VDN Override? n
                                  COR: 1
                                   TN: 1
                             Measured: both
```

2. Digite uma descrição para esse VDN no campo **Name**.

   No nosso exemplo, digite **Sales Department**.

   As informações do campo **Name** são exibidas em um telefone com display. Isso permite que o agente reconheça a natureza da chamada e responda de acordo.

Nota:
O campo **Allow VDN Override?** da tela **Vector Directory Number** controla a operação do display.

3. Digite o número do vetor no campo **Vector Number**.

   No nosso exemplo, digite **11**.

4. No campo **Measured**, indique como deseja medir as chamadas para esse VDN.

   No nosso exemplo, digite **both**.

Nota:

No exemplo, **both** significa o Sistema de gerenciamento de chamadas (CMS) da Avaya e o Sistema básico de gerenciamento de chamadas (BCMS) da Avaya. O BCMS deve estar ativado na tela **Optional Features** (Figura 25: Tela Optional Features (Facilidades opcionais) na página 82) para usar **both**. Para obter mais informações, consulte o *Administrator Guide for Avaya Communication Manager*, 03-300509.

5. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

Para ver os VDNs já associados aos seus vetores:

1. Digite **`list vdn`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Vector Directory Numbers** (Figura 24: Tela Vector Directory Numbers (Número de diretório de vetores) na página 80).

Figura 24: Tela Vector Directory Numbers (Número de diretório de vetores)

```
                    VECTOR DIRECTORY NUMBERS
                                                          Event
                     VDN            Vec          Orig   Notif  Skills

Name                 Ext    Ovrd   COR TN   Num  Meas   Annc    Adj 1st 2nd
3rd
Tech Support         5000    y     59   1   234  none   301
Customer Serv.       5001    n     1    1        none   302
New Orders           5002    y     23   1   5    none   303
```

Cada VDN mapeia para um vetor. Vários VDNs podem mapear para o mesmo vetor.

Conferência encontre-me

Use a facilidade Conferência encontre-me para configurar uma conferência por acesso discado com até seis participantes. As Conferências encontre-me utilizam vetorização de chamadas para processar a configuração da chamada de conferência.

A Conferência encontre-me pode exigir um código de acesso. Se um código de acesso for atribuído e se o vetor estiver programado para esperar um código de acesso, cada usuário que estiver discando para a chamada de conferência deverá discar o código de acesso correto para ser adicionado à chamada. Qualquer usuário pode discar o ramal da Conferência encontre-me, se o número do ramal for parte do bloco DDR do cliente.

A administração da Conferência encontre-me ocorre em três etapas básicas:

1. Certifique-se de que as opções do cliente estejam ajustadas para aceitar a Conferência encontre-me.
2. Crie um VDN da Conferência encontre-me.
3. Crie um vetor para a Conferência encontre-me.

Verificar as opções do cliente

Primeiramente, vamos nos assegurar de que as opções do cliente estejam corretamente configuradas.

1. Digite **`display system-parameters customer-options`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Optional Features** (Figura 25: Tela Optional Features (Facilidades opcionais) na página 82).

Figura 25: Tela Optional Features (Facilidades opcionais)

```
                              OPTIONAL FEATURES
                                                                        Used
     G3 Version: V11                          Maximum Ports: 2800      856
       Location: 1                 Maximum XMOBILE Stations: 700       0
       Platform: 2

IP PORT CAPACITIES
                            Maximum Administered IP Trunks: 200        84
             Maximum Concurrently Registered IP Stations: 480        6
               Maximum Administered Remote Office Trunks: 0          0
Maximum Concurrently Registered Remote Office Stations: 0          0
                Maximum Concurrently Registered IP eCons: 2          0
                      Maximum Administered IP SoftPhones: 1000       20
   Maximum Number of DS1 Boards with Echo Cancellation: 5          0
                               Maximum TN2501 VAL Boards: 3          1

     (NOTE: You must logoff & login to effect the permission changes.)
```

2. Na primeira tela, certifique-se de que o campo **G3 Version** esteja definido como **V11** ou posterior (essa é a versão do Communication Manager em execução). Na terceira página (não mostrada), verifique se o campo **Enhanced Conferencing** está definido como **y**.

   Se qualquer um desses campos não estiver configurado corretamente, entre em contato com o representante da Avaya.

Configurar um VDN de Conferência encontre-me

Agora vamos configurar um VDN de Conferência encontre-me. Para este exemplo, definiremos o VDN no ramal 36090.

1. Digite **add vdn *36090***. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Vector Directory Number** (Figura 26: Tela Vector Directory Number (Número de diretório de vetores) na página 83). O número do ramal digitado no comando, 36090, é exibido no campo **Extension**.

   Vamos atribuir o vetor 90 a este VDN.

Figura 26: Tela Vector Directory Number (Número de diretório de vetores)

```
                    VECTOR DIRECTORY NUMBER

                      Extension: 36090
                           Name: Meet-me Conference VDN
                  Vector Number: 90

           Meet-me Conferencing? y

                            COR: 1
                             TN: 1
```

Nota:

Se o ramal VDN fizer parte do bloco DDR do cliente, os usuários externos conseguirão ter acesso ao VDN da conferência. Se o ramal do VDN não fizer parte do bloco DDR do cliente, somente os chamadores internos da rede do cliente (incluindo DCS ou QSIG) ou os chamadores de acesso remoto podem ter acesso ao VDN da conferência.

A segunda tela **Vector Directory Number** (Figura 27: Tela Vector Directory Number (Número de diretório de vetores) na página 84) permite a atribuição de um código de acesso de seis dígitos para a facilidade Conferência encontre-me. A segunda tela também lhe permite indicar o número do ramal da pessoa responsável por controlar o código de acesso.

Vamos atribuir o código de acesso 937821 e o número de ramal 80214 como sendo a pessoa responsável.

ALERTA DE SEGURANÇA:

A Avaya recomenda que você sempre atribua um código de acesso. No entanto, se você não desejar atribuir um código de acesso, deixe o campo **Conference Access Code** em branco.

Figura 27: Tela Vector Directory Number (Número de diretório de vetores)

```
                              VECTOR DIRECTORY NUMBER

                 MEET-ME CONFERENCE PARAMETERS:

                   Conference Access Code: 937821
                    Conference Controller: 80214
                          Conference Type: 6-party
                          Route-to Number: 850280
```

2. No campo **Conference Type**, verifique se o tipo de conferência é **6-party.**
3. No campo **Route-to Number**, insira o Código de acesso à facilidade (FAC) ARS ou AAR seguido dos dígitos de roteamento. Uma outra opção é inserir o ramal UDP exclusivo.
4. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

Criar um vetor para Conferência encontre-me

Finalmente, vamos criar um vetor para a facilidade Conferência encontre-me.

Nota:

Antes de configurar um vetor voltado a anúncios, você deve primeiro configurar os anúncios no sistema. Para obter mais informações, consulte Gerenciar anúncios na página 41.

1. Digite **`change vector`** ***`90`***. Pressione **Enter**.

   A tela **Change Vector** correspondente ao VDN 90 é exibida. Vamos escrever um vetor de chamada para esta Conferência encontre-me. Consulte as duas telas a seguir (Figura 28: Tela Call Vector (Vetor de chamadas) na página 85 e Figura 29: Tela Call Vector (Vetor de chamadas) na página 86), que irão ajudá-lo a configurar uma Conferência encontre-me.

Figura 28: Tela Call Vector (Vetor de chamadas)

```
change vector 90                                                 Page 1 of 3 SPE A
                                  CALL VECTOR

   Number: 90                Name: Enh Conf Vec
                Attendant Vectoring? n  Meet-me Conf? y          Lock? y
    Basic? y EAS? n    G3V4 Enhanced? n ANI/II-Digits? n ASAI Routing? n
Prompting? y LAI? n   G3V4 Adv Routs? n CINFO? n   BSR? n     Holidays? n

01 collect         6 digits after announcement 12340
02 goto            step 6 if digits = meet-me-access
03 collect         6 digits after announcement 12341
04 goto            step 6 if digits = meet-me-access
05 disconnect      after announcement 12342
06 goto            step 11 if meet-me-idle
07 goto            step 14 if meet-me-full
08 announcement    12343
09 route-to        meetme
10 stop
11 announcement    12344
```

Figura 29: Tela Call Vector (Vetor de chamadas)

```
change vector 90                                Page  2 of 3   SPE A
                              CALL VECTOR

    Number: 90                Name: Enh Conf Vec
                    Attendant Vectoring? n   Meet-me Conf? y      Lock? y
    Basic? y   EAS? n  G3V4 Enhanced? n   ANI/II-Digits? n   ASAI Routing? n
Prompting? y   LAI? n  G3V4 Adv Routs? n  CINFO? n BSR? n Holidays? n

12 route-to      meetme
13 stop
14 disconnect    after announcement 12345
15 stop
16
17
18
19
20
21
22
```

O que acontece quando uma pessoa chama o número de telefone da Conferência encontre-me:

Cada chamador ouve o anúncio 12340, que diz algo como: "Bem-vindo ao serviço de Conferência encontre-me. Digite o seu código de acesso à conferência." Cada chamador digita o código de acesso 937821. A etapa 1 do vetor **`collect`** coleta os dígitos do código de acesso. Se o código de acesso for válido, o processamento do vetor continuará com a etapa 6 do vetor.

Se o código de acesso for inválido, o processamento do vetor continuará na etapa 3 do vetor, que reproduzirá o anúncio 12341. O anúncio 12341 diz algo como: "O código de acesso inserido é inválido. Digite o código de acesso novamente."

Se o chamador digitar novamente o código de acesso errado, o processamento do vetor continuará na etapa 5 do vetor, que reproduzirá o anúncio 12342. O anúncio 12342 diz algo como: "Este código de acesso é inválido. Entre em contato com o coordenador da chamada de conferência para certificar-se de que está de posse dos números corretos do código de acesso e do número de telefone da conferência. Até logo." O chamador é desconectado.

A etapa 6 do vetor só é válida para o primeiro que chamar a Conferência encontre-me. A condição **`meet-me-idle`** roteia o primeiro chamador para o anúncio 12344 (etapa 11 do vetor). O anúncio gravado diz algo como: “Você é a primeira pessoa a participar da chamada.” O chamador é então roteado para a chamada de Conferência encontre-me pela etapa 12 do vetor e o processamento do vetor pára.

A etapa 7 do vetor é usado quando a Conferência encontre-me já tem um máximo de seis participantes na chamada. A condição **`meet-me-full`** desconecta o chamador após reproduzir o anúncio 12345 (etapa 14 do vetor). O anúncio gravado 12345 diz algo como: “Esta Conferência encontre-me chegou ao limite de sua capacidade. Entre em contato com o coordenador da chamada de conferência para obter ajuda. Até logo.”

Se um chamador digitar o código de acesso correto, se ele não for o primeiro chamador e se a chamada de conferência não estiver completa, o processamento do vetor continuara na etapa 8 do vetor, que reproduzirá o anúncio 12343. O anúncio diz algo como: “Sua chamada de conferência já está em andamento.” O chamador é então roteado para a chamada de Conferência encontre-me pela etapa 9 do vetor e o processamento do vetor pára.

Na medida em que cada chamador entra na chamada de conferência, todas as pessoas da chamada ouvirão um tom de “entrada”. Quando a chamada de conferência acaba e algum chamador abandona a chamada de conferência, qualquer pessoa que tenha ficado na chamada ouvirá um tom de “saída”.

Opções para as etapas do vetor

`collect` — Quando o campo **Meet-me Conf** está ativado, a etapa do vetor **`collect`** coleta os próximos seis dígitos e os utiliza como código de acesso para uma chamada de Conferência encontre-me. Veja as etapas 1 e 3 do vetor no exemplo.

`goto` — A etapa do vetor **`goto`** tem duas condições:

- **`meet-me-idle`**
- **`meet-me-full`**

  A condição **`meet-me-idle`** roteia o primeiro chamador que estiver acessando uma Conferência encontre-me para a chamada de conferência. Uma etapa de anúncio, dizendo que a pessoa é a primeira a ter acesso à chamada, pode ser dado ao chamador. Veja as etapas 6 e 11 do vetor no exemplo.

  A condição **`meet-me-full`** é usada quando a Conferência encontre-me já tiver atingido o máximo de seis pessoas na chamada. Veja as etapas 7 e 14 do vetor no exemplo.

A etapa do vetor **`goto`** também tem uma opção (**`meet-me access`**) para que a condição dos dígitos verifique se o código de acesso é válido. Se o código de acesso digitado pelo chamador for igual ao código de acesso administrado para o VDN, o processamento do vetor continua. Veja as etapas 2 e 4 do vetor no exemplo.

`route-to` — A etapa do vetor **`route-to`** tem uma condição: **`meetme`**. Quando for bem sucedida, essa condição adiciona o chamador à chamada da Conferência encontre-me e todas as pessoas da chamada ouvem um tom de “entrada” para indicar que outro chamador entrou na conferência. Esta condição é válida quando o chamador houver digitado o código correto de acesso e quando ainda não houver seis pessoas na chamada. Veja as etapas 9 e 12 do vetor no exemplo.

Se a etapa **`route-to meetme`** falhar em algum momento, o processamento do vetor será interrompido e o chamador ouvirá o tom de ocupado.

Desativar a Conferência encontre-me

Se você deseja desativar Conferência encontre-me, você primeiro deve remover todos os VDNs e os vetores da Conferência encontre-me. Caso contrário, a alteração não será permitida e aparecerá uma mensagem dizendo que você deve primeiro remover todos os VDNs e os vetores da Conferência encontre-me antes de poder desativar esta opção.

Conferência encontre-me expandida

Use a facilidade Conferência encontre-me expandida para configurar conferências por acesso discado com mais de seis participantes. A facilidade Conferência encontre-me expandida oferece suporte a até 300 participantes. Você ainda poderá usar a facilidade Conferência encontre-me regular para conferências com até seis participantes.

Como na facilidade Conferência encontre-me, os conferencistas da facilidade Conferência encontre-me expandida discam para o VDN da conferência. A facilidade Conferência encontre-me expandida não se aplica a conferências ad hoc que usam a tecla de conferência do seu telefone.

A facilidade Conferência encontre-me expandida fornece todas as capacidades regulares da facilidade Conferência encontre-me de seis participantes. Essas capacidades incluem a exibição seletiva, tons de entrada e saída, senhas, atualizações no display da conferência, corte de áudio da ponta remota e desligamento.

A facilidade Conferência encontre-me expandida não requer nenhuma nova etapa de vetor. Ela utiliza os mesmos vetores da facilidade Conferência encontre-me de seis participantes.

A administração da Conferência encontre-me expandida é feita em quatro etapas básicas:

1. Certifique-se de que as opções do cliente estejam configuradas para aceitar a Conferência encontre-me expandida.
2. Defina o número máximo de participantes de cada conferência.
3. Crie um VDN de Conferência encontre-me expandida.
4. Defina as traduções de idiomas, se aplicável.

Verificar as opções do cliente

Primeiramente, vamos nos assegurar de que as opções do cliente estejam corretamente configuradas.

1. Digite **`display system-parameters customer-options`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Optional Features** (Figura 25: Tela Optional Features (Facilidades opcionais) na página 82).

2. Na primeira tela, certifique-se de que o campo **G3 Version** esteja definido como **V13** ou posterior (essa é a versão do Communication Manager em execução).

3. Na terceira página (não mostrada), verifique se o campo **Enhanced Conferencing** está definido como **y**.

4. Na tela **Optional Features**, um valor numérico deve ser exibido no campo **Maximum Number of Expanded Meet-me Conference Ports**. O valor máximo para esse campo é 300, e esse valor corresponde ao número de portas da Conferência encontre-me expandida que seu sistema possui. Esse número pode ser inferior a 300, e ele é determinado pelo arquivo de licença do seu sistema.

   Se qualquer uma dessas configurações não estiver correta, entre em contato com o representante da Avaya.

Definir o número máximo de participantes

Agora, vamos definir o número máximo de participantes de cada conferência. Para este exemplo, definiremos o número de participantes como 50.

1. Digite **`change system-parameters features`**.

   O sistema exibe a tela **Feature-Related System Parameters** (Figura 30: Tela Feature-Related System Parameters (Parâmetros do sistema relacionados às facilidades) na página 91).

Figura 30: Tela Feature-Related System Parameters (Parâmetros do sistema relacionados às facilidades)

```
                         FEATURE-RELATED SYSTEM PARAMETERS

CONFERENCE/TRANSFER

               Abort Transfer? n                  No Dial Tone Conferencing? y
        Transfer Upon Hang-Up? y        Select Line Appearance Conferencing? y
Abort Conference Upon Hang-Up? n                                     Unhold? y
   No Hold Conference Timeout: 60  Maximum Ports per Expanded Meet-me Conf: 50

ANALOG BUSY AUTO CALLBACK
               Without Flash? n


AUDIX ONE-STEP RECORDING
                            Recording Delay Timer (msec): 500
Apply Ready Indication Tone To Which Parties In The Call? all
  Interval For Applying Periodic Alerting Tone (seconds): 15
```

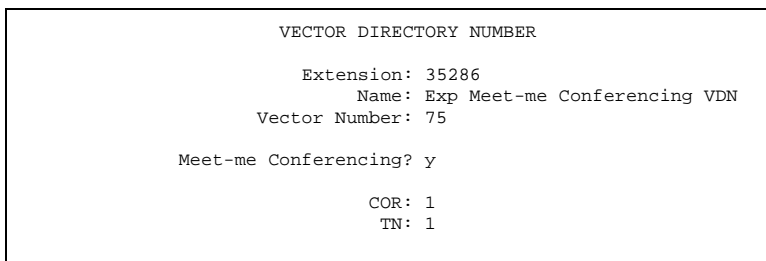
2. No campo **Maximum Number per Expanded Meet-me Conf**, digite 50. Agora, um número máximo de 50 participantes é permitido para cada conferência do seu sistema.

3. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

Nota:

O intervalo permitido para esse campo é de 3 a 300. No entanto, é recomendável definir 7 ou mais, pois esse valor permite o uso da Conferência encontre-me de seis participantes ou da Conferência encontre-me expandida para conferências maiores.

Configurar um VDN de Conferência encontre-me expandida

Em seguida, vamos configurar um VDN para a Conferência encontre-me expandida. Para este exemplo, definiremos o VDN no ramal 35286.

1. Digite **change vdn *35286***. Pressione **Enter**.

O sistema exibe a tela Vector Directory Number (Figura 31: Tela Vector Directory Number (Número de diretório de vetores) na página 92). O número do ramal digitado no comando, 35286, é exibido no campo **Extension**.

Vamos atribuir o vetor 75 a este VDN.

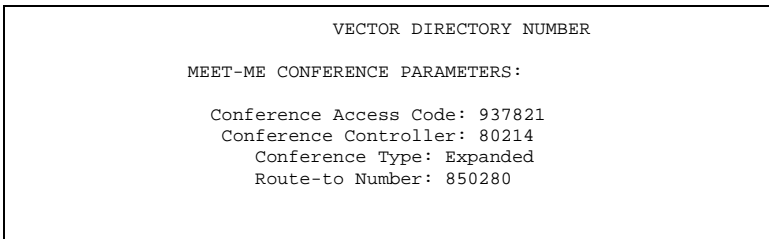
Figura 31: Tela Vector Directory Number (Número de diretório de vetores)

```
                    VECTOR DIRECTORY NUMBER

                      Extension: 35286
                           Name: Exp Meet-me Conferencing VDN
                  Vector Number: 75

           Meet-me Conferencing? y

                            COR: 1
                             TN: 1
```

2. Verifique o campo **Meet-me Conferencing**.

   Se esse campo estiver definido como **y** na primeira página dessa tela, vá para a página seguinte da tela Vector Directory Number.

   O sistema exibe a tela **Vector Directory Number** (Figura 32: Tela Vector Directory Number (Número de diretório de vetores) na página 93).

Figura 32: Tela Vector Directory Number (Número de diretório de vetores)

```
                              VECTOR DIRECTORY NUMBER

                 MEET-ME CONFERENCE PARAMETERS:

                   Conference Access Code: 937821
                    Conference Controller: 80214
                       Conference Type: Expanded
                       Route-to Number: 850280
```

3. No campo **Conference Type**, insira o tipo de conferência **Expanded**.
4. No campo **Route-to Number**, insira o Código de acesso à facilidade (FAC) ARS ou AAR seguido dos dígitos de roteamento. Uma outra opção é inserir o ramal UDP exclusivo.
5. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

Nota:

O campo Route-to Number pode ter um máximo de 16 dígitos e deve ser exclusivo em todos os VDNs de Conferência encontre-me expandida.

Definir traduções de idiomas

Finalmente, vamos definir as traduções de idiomas da Conferência encontre-me expandida. Para este exemplo, vamos permitir traduções para 10 participantes de uma conferência.

Se as traduções de idiomas estiverem ativadas em seu sistema, seus usuários poderão ver os displays da Conferência encontre-me expandida em um idioma definido pelo usuário.

1. Digite **`change display-messages transfer-conference`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Language Translations** (Figura 33: Tela Language Translations (Traduções de idiomas) na página 94).

Figura 33: Tela Language Translations (Traduções de idiomas)

```
                    LANGUAGE TRANSLATIONS

19. English: Mute
Translation: ****
20. English: ^-party conference:10
Translation: *********************************
```

2. No campo **^- party conference**, digite o número de participantes da conferência no momento da exibição e ao apertar a tecla **conf-dsp** pela primeira vez.
3. A tradução é exibida na segunda linha.

6: Uso de relatórios

Esta seção explica como gerar, exibir, listar e imprimir alguns dos relatórios básicos no Communication Manager e oferece instruções para agendar relatórios.

Ela também contém informações sobre como e quando usar os relatórios de monitoração do sistema. Explica como interpretar algumas das informações exibidas nos relatórios.

Usar agenda de relatórios

Use a agenda de relatórios para imprimir relatórios automaticamente. Como imprimir relatórios exige recursos significativos do processador do sistema, é uma boa idéia imprimi-los fora de horários de pico.

Nota:
Não há qualquer porta no Media Server G350 ou G700 disponível para conexão com uma impressora, mas é possível imprimir em uma impressora conectada através da rede local (LAN). Portanto, a agenda de relatórios não funcionará com o Media Server G350 ou G700.

Definir parâmetros da impressora

A Agenda de relatórios gera impressões na impressora do sistema conectada ao seu sistema. Existem duas formas de conectar a impressora do sistema:

- Use um ramal do módulo de dados para conectar-se a uma impressora fora da sala do sistema.
- Use a porta EIA para conexão direta à impressora.

Alguns padrões da impressora do sistema são definidos durante a instalação do sistema. Se fizer alterações na configuração do seu sistema, você pode precisar alterar os parâmetros do sistema para que os relatórios sejam impressos corretamente.

Vamos definir os parâmetros para a porta EIA. (Observe que os gabinetes G3R não têm portas EIA.)

Para definir parâmetros do sistema:

1. Digite **`change system-parameters features`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Feature-Related System Parameters**.

   Clique em Next até que a área **System Printer Parameters** seja exibida (Figura 34: Tela Feature-Related System Parameters (Parâmetros do sistema relacionados às facilidades) na página 97).

Figura 34: Tela Feature-Related System Parameters (Parâmetros do sistema relacionados às facilidades)

```
                         FEATURE-RELATED SYSTEM PARAMETERS

SYSTEM PRINTER PARAMETERS
           System Printer ENdpoint: eia          Lines Per Page: 60
               EIA Device Bit Rate: 9600

SYSTEM-WIDE PARAMETERS
                       Switch Name: ST12
     Emergency Numbers - Internal: 56107         External: 911
  No-License Incoming Call Number: 56107

MALICIOUS CALL TRACE PARAMETERS
       Apply MCT Warning Tone? n  MCT Voice Recorder Trunk Group: __

SEND ALL CALLS OPTIONS
         Send All Calls Applies to: station
    Auto Inspect on Send All Calls? n

UNIVERSAL CALL ID
  Create Universal Call ID (UCID)? y
                                    UCID Network Node ID: 12
```

2. No campo **System Printer Endpoint**, digite **eia**. EIA significa Electronics Industries Association, uma associação comercial que estabelece padrões elétricos e de funcionamento.

Nota:
Se você estiver se conectando a um módulo de dados em vez da EIA, digite o ramal do módulo de dados. A opção EIA não está disponível para o DEFINITY R.

3. No campo **Lines Per Page**, digite o número de linhas por página.

   No nosso exemplo, deixe o padrão de **60** nesse campo.

4. No campo **EIA Device Bit Rate**, digite **9600**.

Nota:
Se você estiver se conectando a um módulo de dados em vez de conectar-se à EIA, o módulo de dados controlará a velocidade.

5. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

Nota:
Verifique, com freqüência, se a impressora do sistema tem papel suficiente. Os relatórios perdidos devido a uma falha na impressora não podem ser recuperados.

Para obter mais informações, consulte o *Administrator Guide for Avaya Communication Manager*, 03-300509, e o *Reports for Avaya Communication Manager*, 555-233-505.

Agendar e imprimir relatórios

Você pode agendar até 50 relatórios de cada vez. Se for necessário agendar mais relatórios, você poderá adquirir o Sistema de gerenciamento de chamadas (CMS) da Avaya.

Para agendar ou imprimir um relatório:

1. Digite um comando **`list`** ou **`display`**, seguido do nome do relatório e da palavra **`schedule`**. Pressione **Enter**.

   Por exemplo, digite **`list measurement attendant group schedule`**.

   O sistema exibe a tela **Report Scheduler** (Figura 35).

Figura 35: Tela Report Scheduler (Agenda de relatórios)

```
                        REPORT SCHEDULER

Job Id: 2                        Job Status: none
Command: list measurements attendant group
Print Interval: scheduled
Print Time: 23:00
      Sun: n  Mon: y  Tue: n  Wed: y  Thu: n  Fri: y  Sat: n
```

2. No campo **Print Interval**, especifique uma das opções de impressão a seguir:
   - **immediate** — imprime o relatório imediatamente.
   - **scheduled** — permite que você especifique o dia e a hora em que deseja imprimir o relatório, diária ou semanalmente.
   - **deferred** — permite que você imprima o relatório uma vez na data e na hora especificadas.
3. Para relatórios agendados e adiados, preencha o campo **Print Time**, indicando a hora em que você deseja que o relatório seja impresso.

Nota:

Você pode agendar relatórios para intervalos de 15 minutos. Se um relatório adiado não for impresso nas próximas 4 horas após o horário agendado, ele será cancelado e você deverá agendá-lo novamente. Se os relatórios agendados não forem impressos dentro de 4 horas, eles serão impressos no próximo horário agendado.

4. Nos campos relativos aos dias da semana, digite **y** para cada dia da semana em que o relatório deverá ser impresso.
5. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

Listar relatórios agendados

Você pode listar todos os relatórios agendados, bem como o horário e o dia nos quais eles estão agendados para serem impressos.

Para listar os relatórios agendados:

1. Digite **`list report-scheduler`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Report Scheduler** (Figura 36: Tela Report Scheduler (Agenda de relatórios) na página 100).

Figura 36: Tela Report Scheduler (Agenda de relatórios)

```
 REPORT SCHEDULER

Job Id     Days(smtwtfs)     Time      User      Status      Type
Command

   1          nynynyn          23:00    johnston  waiting    scheduled
   list measurements attendant positions
   4          nnnnynn          23:45    johnston  waiting    scheduled
   list measurements attendant-group
```

Alterar relatórios agendados

É fácil reagendar o horário e o dia em que um relatório será impresso. Como exemplo, vamos alterar a hora da tarefa ID 12, para que ela seja impressa às 22 horas.

Para alterar a agenda de relatórios da tarefa ID 12:

1. Digite **`list report-scheduler`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Report Scheduler** (Figura 36: Tela Report Scheduler (Agenda de relatórios) na página 100).

2. Localize o ID de tarefa do relatório que você deseja alterar.

   No nosso exemplo, o ID de tarefa é 12.

3. Digite **`change report-scheduler`** ***`12`***. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Report Scheduler** correspondente ao ID de tarefa 12.

4. No campo **Print Time**, digite **22:00**.

5. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

Remover relatórios agendados

À medida que as suas necessidades mudam, você pode querer remover determinados relatórios da sua agenda. O exemplo a seguir remove a Tarefa 12 da agenda de relatórios.

Nota:
Você pode usar o comando **`list report-scheduler`** para determinar os relatórios a serem removidos.

Para remover a tarefa 12 da agenda de relatórios:

1. Digite **`remove report-scheduler`** ***`12`***. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Report Scheduler** correspondente ao ID de tarefa 12.

2. Pressione **Enter** para remover o relatório.

Nota:
Se quiser imprimir um outro relatório, você deverá remover o relatório antigo da agenda de relatórios e, em seguida, adicionar o novo relatório.

Analisar dados do relatório

A maioria das informações exibidas nesses relatórios é medida em Chamadas no período de cem segundos (CCS). CCS é igual à quantidade de tráfego de chamadas necessária para manter um equipamento sensível ao tráfego ocupado por 0,6 minutos. Para converter CCS em minutos, use a seguinte equação:

minutos = número de CCS/0,6

Para obter mais informações, consulte o *Reports for Avaya Communication Manager*, 555-233-505.

Usar relatórios do terminal atendedor

Os relatórios do grupo de terminais atendedores permitem que você avalie a qualidade do serviço fornecido para quem liga para o seu terminal atendedor. Monitore esses relatórios para ter certeza de que os grupos de atendedores estão com pessoal adequado. Existem três relatórios de terminal atendedor:

- O relatório Attendant Group Measurements mede o tráfego do grupo de terminais atendedores.
- O relatório Attendant Positions mede o desempenho de cada terminal atendedor.
- O relatório Attendant Group Performance mede o desempenho de um grupo de terminais atendedores.

O sistema reúne automaticamente as informações para gerar esses relatórios, para que você possa usá-las para ver informações sobre o atendedor em qualquer momento.

Medir o tráfego do grupo de terminais atendedores

O relatório Attendant Group Measurements fornece medições do tráfego no horário de pico de qualquer grupo de terminais atendedores. Ele exibe um resumo de atividades do grupo de terminais atendedores para o pico de ontem, o pico de hoje e da última hora.

Para exibir o relatório Attendant Group Measurements:

1. Digite **`list measurements attendant group`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Attendant Group Measurements** (Figura 37: Tela Attendant Group Measurements (Medições de grupo de terminais atendedores) na página 103).

Figura 37: Tela Attendant Group Measurements (Medições de grupo de terminais atendedores)

```
                         ATTENDANT GROUP MEASUREMENTS

Grp Meas  ---------Calls----------  ------Time-----  Time  Speed
Siz Hour  Ans Abnd Qued H-Abd Held  Avail Talk Held  Abnd  Ans(sec)
6  1000  100 0    0    0     0     200   80   0     0     0    YEST PEAK
9  1100  106 0    0    0     0     212   76   0     0     0    TODAY PEAK
9  1500  107 0    0    0     0     224   64   0     0     1    LAST HOUR
```

Existem várias formas de determinar se o fluxo de tráfego é o ideal. Por exemplo:

- Se o campo **Time Abnd** (período de abandono) for aproximadamente igual ao tempo de espera médio, o grupo de terminais atendedores está com o pessoal adequado.
- Se o número de chamadas no campo **Time Abnd** for alto para os padrões da sua empresa, pode ser preciso agendar mais atendedores durante os horários de pico.

Para obter informações sobre como calcular o tempo de atendimento médio e se informar sobre o que representam os dados nos campos, consulte o *Reports for Avaya Communication Manager*, 555-233-505.

Medir o desempenho de cada terminal atendedor

O relatório Attendant Positions fornece medições da posição do terminal atendedor individual no período de pico. Ele exibe um resumo das atividades de cada atendedor para o pico de ontem, o pico de hoje e a última hora. Esse relatório permite que você avalie o desempenho do pessoal e identifique quando é necessário oferecer treinamento adicional aos atendedores.

Para exibir o relatório Attendant Positions:

1. Digite **`list measurements attendant positions`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Attendant Positions Measurements**.

Medir o desempenho do grupo de terminais atendedores

O relatório Attendant Group Performance exibe a velocidade média de chamadas atendidas a cada hora em um período de 24 horas, para ontem ou hoje.

Para exibir o relatório Attendant Group Performance para hoje:

1. Digite **`list performance attendant today`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Attendant Speed Of Answer**.

Relatórios de grupos de troncos

Os relatórios de grupo de troncos podem ajudá-lo a detectar problemas no fluxo do tráfego, como troncos que não funcionam, equilíbrio de carga ou bloqueio em horário de pico.

Nota:
Se o serviço de um tronco parecer estar sofrendo interrupções, use o comando **`list testcalls summary`** para determinar se algum membro específico do tronco não está funcionando.

Se você suspeitar que um tronco está apresentando problemas, use o Auto-teste automático de circuitos (ACA) para monitorar o grupo de troncos. Para obter mais informações sobre o ACA, consulte o *Consulta rapida para os diagnósticos básicos do Avaya Communication Manager*, 03-300365PT-BR.

Resumo de atividades do grupo de troncos

O Trunk Group Summary Report (Relatório resumido do grupo de troncos) exibe medições de tráfego para todos os grupos de troncos, exceto para os Grupos de linhas troncos exclusivas. O relatório Trunk Group Summary exibe medições de tráfego para o pico de ontem, o pico de hoje ou da última hora.

Para exibir o relatório Trunk Group Summary da última hora:

1. Digite **`list measurements trunk-group summary last-hour`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Trunk Group Summary Report**.

Use esse relatório para determinar o fluxo de tráfego padrão. Para obter informações mais detalhadas sobre um determinado grupo de troncos, consulte Atividade do grupo de troncos por hora na página 106.

O relatório Trunk Group Summary permite que você determine os dados de medições, como uso total do grupo de troncos, o número total de chamadas e o bloqueio do tronco.

Se um tronco não estiver funcionando, consulte Troncos fora de funcionamento na página 108. É melhor fazer ajustes em um grupo de troncos apenas quando todos os troncos estiverem em funcionamento.

Para obter mais informações sobre como interpretar os relatórios, consulte o *Reports for Avaya Communication Manager*, 555-233-505.

Atividade do grupo de troncos por hora

Os relatórios Trunk Group Hourly são usados juntamente com o relatório Trunk Group Summary para localizar problemas no tronco. Por exemplo, se o relatório Traffic Group Summary indicar um problema de fluxo de tráfego, gere o relatório a cada hora para ajudá-lo a localizar o problema.

Ao executar esse relatório, primeiramente especifique o grupo de troncos que deseja monitorar na tela Trunk Group Measurement Selection. Depois que você selecionar de que grupo de troncos deseja reunir os dados, o sistema começará a reunir informações sobre a atividade desse grupo. O relatório Trunk Group Hourly pode exibir até 24 horas de informações. Por exemplo, se você iniciou a coleta de dados na quinta-feira às 12h, teria 24 horas de dados às 12h na sexta-feira.

Para monitorar o grupo de troncos 12 na próxima hora:

1. Digite **`change meas-selection trunk-group`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Trunk Group Measurement Selection** (Figura 38).

Figura 38: Tela Trunk Group Measurement Selection (Seleçao de medições do grupo de troncos)

```
                TRUNK GROUP MEASUREMENT SELECTION

                      Trunk Group Numbers
     1:  44     6:  12     11:        16:        21:
     2:  17     7:         12:        17:        22:
     3:   3     8:         13:        18:        23:
     4: 245     9:         14:        19:        24:
     5:  39    10:         15:        20:        25:
```

2. Vá para o próximo campo em branco e digite **12**.
3. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

   O sistema grava a atividade do grupo de troncos 12 durante a próxima hora.
4. Depois de decorrida pelo menos uma hora, digite **`list measurements trunk-group hourly`** ***12***. Pressione **Enter**.

   O relatório **Trunk Group Hourly** exibe dados referentes à hora anterior.

relatórios

Troncos fora de funcionamento

O relatório Trunk Out of Service enumera os troncos que estavam inativos durante um período selecionado. Esse relatório pode incluir até cinco troncos fora de funcionamento e listar quantas vezes cada tronco esteve fora de funcionamento durante a hora especificada. O sistema grava os dados dos troncos não-operacionais na última hora, no dia atual e no dia anterior.

Para exibir o relatório Trunk Out of Service de ontem:

1. Digite **`list measurements outage-trunk yesterday`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe o **Trunk Out Of Service Report**. Se não houver períodos de inatividade, a tela ficará em branco.

O relatório Trunk Out of Service apresenta amostragens da atividade do tronco uma vez a cada hora. Sendo assim, se o relatório cobrir várias horas, mas indicar apenas um pequeno período de inatividade, um membro do tronco pode estar oferecendo um serviço com interrupções.

Estado do grupo de troncos atual

O relatório Trunk Group Status exibe uma exibição atual da carga nos vários grupos de troncos, mostrando o número de chamadas aguardando atendimento. Esse relatório mostra dados de 60 grupos de troncos de cada vez, mas você pode iniciar a tela no número que quiser. Por exemplo, vamos exibir os grupos de troncos de 5 para cima.

Para exibir o relatório Trunk Group Status referente ao grupo de troncos 5:

1. Digite **`monitor traffic trunk-groups`** ***5***. Pressione **Enter**.

   O relatório **Trunk Group Status** exibe os grupos de troncos de 5 a 64. Esse relatório mostra apenas os grupos de troncos administrados.

2. Pressione **Cancel** para retornar ao prompt.

Troncos menos usados

O relatório Trunks Lightly Used Measurements lista os cinco membros do tronco com o menor número de chamadas transportadas para cada grupo de troncos. O sistema mostra os dados do tronco menos usado na última hora, no dia atual ou no dia anterior.

Para exibir o relatório Trunks Lightly Used Measurements de hoje:

1. Digite **`list measurements lightly-used-trunk today`**. Pressione **Enter**.

Se o membro do tronco no campo **Calls Carried** tiver um número muito baixo de chamadas em comparação aos outros membros do tronco, use o Recurso de chamadas de teste, para determinar como um membro específico do tronco está funcionando. Para monitorar um grupo de troncos em particular, use o Auto-teste automático de circuitos (ACA). Para obter mais informações, consulte o *Consulta rapida para os diagnósticos básicos do Avaya Communication Manager*, 03-300365PT-BR.

Medir o desempenho da central de atendimento

Os relatórios padrão do sistema no Communication Manager oferecem dados valiosos sobre a operação da sua central de atendimento.

O que eu devo medir

Concentre-se em três pontos:

- Quantas chamadas foram atendidas?
- Com que rapidez as chamadas foram atendidas?
- Qual a relação custo-benefício do sistema?

O Communication Manager tem três relatórios de grupo de busca que fornecem informações sobre agentes, grupos de busca, troncos e grupos de troncos, para ajudá-lo a responder a essas perguntas. Os relatórios são:

- Hunt Group Measurements (Medições do grupo de busca)
- Hunt Group Performance (Desempenho do grupo de busca)
- Hunt Group Status (Estado do grupo de busca)

A tabela abaixo mostra como você monitora o desempenho da sua central de atendimento usando esses relatórios. Para usar a tabela, escolha o que você gostaria de medir no cabeçalho da coluna. À medida que você lê a coluna, cada linha mostra os campos de um relatório de grupo de busca em particular (se houver algum), que medem esse aspecto do desempenho da central de atendimento.

Relatórios	Quantas chamadas foram atendidas?	Qual a velocidade?	Boa relação custo-benefício?
Hunt Group Measurements (Mediçoes de grupo de busca)	Calls Ans/Aban. (Chamadas atend/aban.)	Speed Ans (sec) (Atend. Veloc. [seg])	Total Usage (Uso total) Time Available (Tempo disponível)
Hunt Group Performance (Desempenho do grupo de busca)		Speed Ans (sec) (Atend. Veloc. [seg])	
Hunt Group Status (Estado de grupo de busca)		LCIQ	

Para obter informações detalhadas sobre esses relatórios, consulte o *Reports for Avaya Communication Manager*, 555-233-505.

relatórios

Quantas pessoas podem usar os relatórios do sistema?

O número de administradores e superusuários do sistema que podem efetuar login simultaneamente para exibir os relatórios do sistema varia conforme o tipo de configuração que você possui. Consulte a tabela System Capacities (Capacidade do Sistema), para obter uma lista com as capacidades mais atualizadas de sistema. As informações referentes às capacidades mais atualizadas de sistema não estão enumeradas na documentação do Communication Manager. Essas informações estão disponíveis no seguinte endereço on-line: http://www.avaya.com/support.

Um relatório agendado conta como um login. Portanto, você deve agendar os relatórios para serem impressos fora do horário de funcionamento.

Exibir relatórios do grupo de busca

Esses procedimentos informam como exibir ou imprimir relatórios do grupo de busca do sistema.

Exibir relatórios Hunt Group Measurements

O relatório Hunt Group Measurements exibe dados de chamada para cada grupo de busca no seu sistema. Você pode imprimir esse relatório para o pico de ontem, o pico de hoje ou da última hora.

Horário de pico é a hora em que ocorre o maior uso do agente. Use esse relatório para determinar o horário com maior tráfego ou para medir o tráfego durante a hora anterior.

Vamos imprimir o relatório Hunt Group Measurements para o pico de hoje:

1. Digite **`list measurements hunt-group today-peak print`**. Pressione **Enter**.

Exibir relatórios Hunt Group Performance

O relatório Hunt Group Performance fornece a velocidade média de atendimento mais lenta por hora, de cada grupo de busca, e a média diária. Você pode gerar o relatório para hoje ou ontem. Esse relatório pode ajudá-lo rapidamente a encontrar horários durante o dia em que o número de atendedores é muito baixo.

Para exibir o relatório Hunt Group Performance de ontem:

1. Digite **`list performance hunt-group yesterday`**. Pressione **Enter**.

Exibir relatórios Hunt Group Status

O relatório Hunt Group Status exibe a tela atual dos grupos de busca. Esse relatório mostra 32 grupos de busca de cada vez. Para exibir grupos de busca com numeração mais alta, digite o número do primeiro grupo de busca a ser exibido. Por exemplo, vamos exibir os grupos de busca 2 ou maiores.

Para exibir o relatório Hunt Group Status:

1. Digite **`monitor traffic hunt-groups`** ***2***. Pressione **Enter**.

   O relatório **Hunt Group Status** exibe os grupos de busca de 2 a 33.

2. Pressione **Cancel** para retornar ao prompt.

Esse relatório mostra todos os grupos de busca no intervalo, mesmo que eles não estejam sendo administrados por você.

Para obter mais informações sobre como interpretar qualquer um desses relatórios, consulte o *Reports for Avaya Communication Manager*, 555-233-505.

Usar relatórios de segurança

A Notificação de violação da segurança permite que você saiba quando alguém está tentando invadir o sistema. Para obter informações sobre como definir a Notificação de violação da segurança, consulte o *Consulta rapida para a administração básica do Avaya Communication Manager*, 03-300363PT-BR.

7: Compreender as centrais de atendimento

Essa seção apresenta as centrais de atendimento de chamadas. Mostra como configurar uma simples central de atendimento de chamadas e lista itens a serem considerados quando você planejar e projetar a sua central.

O que é uma central de atendimento?

Uma central de atendimento é uma forma de organizar pessoas e equipamentos para atingir determinados objetivos comerciais. Por exemplo, você pode usar uma central de atendimento para que várias pessoas possam ser acessadas através de um único número ou para atender várias chamadas simultaneamente. As centrais de atendimento trabalham organizando a equipe (denominada como agentes) com funções específicas ou especialidade em grupos de busca.

As centrais de atendimento usam algumas das facilidades cobertas em outros capítulos deste manual: grupos de busca, anúncios, vetores e VDNs. Nessa seção, nós mostraremos como essas facilidades trabalham em conjunto em uma central de atendimento.

Planejar uma central de atendimento

Um bom planejamento é essencial para configurar uma central de atendimento eficaz. Antes de administrar qualquer parte da sua central de atendimento, você deverá ter um plano que seja completo e específico. O plano da sua central de atendimento deverá identificar:

- O objetivo da central de atendimento — o que a central de atendimento precisa fazer para ser bem-sucedida.
- O volume de chamadas esperado — o número de chamadas que você espera receber por dia, semana ou mês.
- Os tipos de chamadas — se a central de atendimento deve atender chamadas internas, externas ou ambas.
- As funções do agente — as principais funções de um agente.
- Os recursos necessários — os recursos que você deve adicionar ao sistema, como grupos de troncos e telefones.

Depois de desenvolver um plano para a central de atendimento, organize os agentes conforme suas funções. Esses grupos de agentes serão seus grupos de busca.

Configurar o fluxo de chamadas

Decida como quer que o seu sistema trate as chamadas e como deseja que os chamadores sejam atendidos. Você pode achar que é útil listar as situações que uma chamada pode encontrar. Configure o fluxo de chamadas adicionando grupos de busca, configurando filas, adicionando anúncios e escrevendo vetores. Consulte as seções anteriores deste manual para obter detalhes sobre como completar essas tarefas.

Vamos configurar um fluxo de chamadas de exemplo. Nós configuraremos um grupo de busca para que a carga de trabalho seja distribuída igualmente e até 2 chamadas aguardem em uma fila.

1. Digite **add hunt-group next**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Hunt Group** (Figura 39). No nosso exemplo, o próximo grupo de busca disponível é o número 2.

Figura 39: Tela Hunt Group (Grupo de busca)

```
                                  HUNT GROUP

            Group Number: 2 ACD: n
              Group Name: Accounting                              Queue: y
         Group Extension: 2011                                   Vector: y
              Group Type: ucd-mia                         Coverage Path: 1
                      TN: 1           Night Service Destination: 1234
                     COR: 1                         MM Early Answer: n
           Security Code:
      ISDN Caller Display:

            Queue Length: 2
 Calls Warning Threshold:                      Port:
  Time Warning Threshold:                      Port:
```

2. No campo **Group Type**, digite **ucd-mia**.

   Isso direciona a chamada para o agente mais livre — aquele que aguardou por mais tempo para atender uma chamada do grupo de busca.

3. No campo **Queue**, digite **y.**
4. No campo **Queue Length**, digite **2**.
5. No campo **Vector**, digite **y.**
6. Preencha o restante da tela **Hunt Group**.
7. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

Agora que criamos um grupo de busca, vamos escrever um vetor simples que reproduza o anúncio 2340. Esse anúncio pede que os chamadores permaneçam na linha. Se uma chamada não for atendida em 1 minuto, o vetor enviará a chamada para o correio de voz (ramal 2000).

Escreva esse vetor:

Figura 40: Tela Call Vector (Vetor de chamadas)

```
 CALL VECTOR
    Number: 1            Name: main number calls
Multimedia? n                                        Lock? n
     Basic? y EAS? n  G3V4 Enhanced? n ANI/II-Digits? n ASAI Routing? n
 Prompting? y LAI? n G3V4 Adv Route? n         CINFO? n          BSR? n
01 queue-to split 2 pri m
02 announcement 2340 (“You have reached...”)
03 wait-time 60 sec hearing music
06 messaging split 99 for extension 2000
```

Nota:

Os vetores são uma facilidade opcional. Para ver se a sua empresa tem vetorização, use o comando **`display system-parameters customer-options`**.

Para fazer esse vetor trabalhar corretamente, você precisa criar o anúncio no ramal 2340 e atribuir uma caixa postal no correio de voz ao ramal 2000.

Testar o sistema

Antes que a sua nova central de atendimento entre em funcionamento, teste o sistema para certificar-se de que ele está funcionando da forma desejada.

- Com agentes disponíveis, chame cada número externo criado para a sua central de atendimento. Um agente no grupo de busca apropriado atende?
- Com apenas um agente disponível em um grupo de busca, faça várias chamadas de uma só vez para esse grupo de busca. Agora que as várias chamadas estão na fila, chame novamente e ouça o atendimento da sua chamada na fila.

  Se você administrou um anúncio: você consegue ouvi-lo? Ele é reproduzido no momento certo? Se houver um música, ela é reproduzida no momento certo? Os indicadores luminosos de alerta da fila piscam no momento certo?
- Com todos os agentes no Aux Work (Pausa), faça uma chamada para o grupo de busca. A chamada segue o caminho correto?

Monitorar sua central de atendimento

Monitore o desempenho da sua central de atendimento regularmente para solucionar com agilidade os problemas e ajustar-se às condições em constante modificação.

É essencial que você monitore uma nova central de atendimento com rigor no primeiro mês. Use os relatórios de grupo de busca e troncos descritos em Uso de relatórios na página 95 para monitorar o seu sistema. Se você subestimou o volume de chamadas e a capacidade do tronco ou superestimou a produtividade do agente, é preciso alterar o seu sistema imediatamente.

Além disso, execute uma análise do tráfego quando a central de atendimento começar a operação. Trabalhe com o representante local da Avaya e com o seu fornecedor de rede local. Uma análise do tráfego oferece a você uma imagem ampla das demandas do seu sistema e do seu desempenho.

Por exemplo, os relatórios de tronco informam com que freqüência os seus troncos atingem 100% de ocupação. O fornecedor da sua rede pode informá-lo quantos chamadores estão obtendo sinal de ocupado da CO quando todos os troncos de entrada estão em uso. Você precisa das duas informações para determinar a demanda total que o seu sistema precisa atender.

Se a sua empresa estiver crescendo, é crucial realizar análise do tráfego regularmente. Use a análise do tráfego para projetar as demandas futuras no seu sistema e planejar expansões conforme a necessidade.

Exibir a capacidade do sistema

As capacidades do seu sistema dependem do tipo de sistema que você tem, do software que está usando e do seu contrato com a Avaya. Use a tela System Capacity (Capacidade do sistema) para exibir as capacidades máximas do seu sistema e o seu nível atual de uso. Lembre-se de que as capacidades que você adquiriu da Avaya podem ser inferiores aos valores máximos mostrados no sistema.

Por exemplo, para descobrir quantos grupos de busca o seu sistema pode suportar:

1. Digite **`display capacity`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **System Capacity**.

2. Vá para a página que mostra capacidades para grupos de busca, grupos ou especialidades.

   Essa tela mostra os limites do sistema para grupos de busca e quanto dessa capacidade está em uso no momento.

Distribuição automática de chamadas

A Distribuição automática de chamadas (DAC) é uma facilidade do Communication Manager usada em muitas centrais de atendimento. A DAC fornece uma maior flexibilidade para controlar o fluxo de chamadas e medir o desempenho de agentes.

Os sistemas DAC operam de modo diferente dos sistemas não-DAC e podem ser muito mais complexos. Os sistemas DAC também podem ser mais potentes porque permitem que você use facilidades e produtos que não estão disponíveis em sistemas não-DAC.

Aperfeiçoar um sistema DAC

Todos os sistemas de gerenciamento da central de atendimento exigem a DAC. Esses sistemas de gerenciamento oferecem a você a capacidade de medir mais aspectos da operação da sua central, e em mais detalhes do que é possível com relatórios padrão do Communication Manager.

A vetorização da chamada aumenta significativamente a flexibilidade de uma central de atendimento, e a maioria das funções de vetorização exige DAC. A vetorização é uma linguagem de programação simples que permite que você personalize todos os aspectos do processamento de chamadas. Para mais informações sobre a vetorização de chamadas, consulte O que são vetores? na página 64.

Juntos, a DAC e a vetorização permitem que você use a Seleção por especialidade de agente (EAS). Por várias razões, você pode querer que determinados agentes atendam tipos específicos de chamadas. Por exemplo, você pode desejar que apenas os agentes mais experientes atendam os seus clientes mais importantes. Você pode ter agentes multilíngües que podem atender chamadores em diversos idiomas.

A EAS permite ordenar os agentes de acordo com suas especialidades e, em seguida, classificá-los por capacidade ou grau de experiência em cada especialidade. O Communication Manager usa essas classificações para fazer a correspondência de cada chamada com o melhor agente disponível.

Onde obter mais informações

O Sistema de gerenciamento de chamadas (CMS) da Avaya tem seu próprio conjunto completo de documentação. Para obter informações mais completas sobre centrais de atendimento e a DAC, entre em contato com o representante da Avaya ou consulte:

- *Administrator Guide for Avaya Communication Manager*, 03-300509
- *Avaya Communication Manager Call Center Software Basic Call Management System (BCMS) Operations*, 07-300061
- *Avaya Communication Manager Call Center Software Call Vectoring and Expert Agent Selection (EAS) Guide*, 07-300303
- *Avaya Communication Manager Call Center Software Automatic Call Distribution (ACD) Guide*, 07-300301

Índice remissivo

A

B

C

D

E

F

G

V

W